

CA1  
TA87  
- R21

Canadian  
Transportation  
Agency



Office  
des transports  
du Canada

## THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER'S REPORT



January 2002 to June 2002

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2002

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-66927-4

Catalogue No. TW1-5/2002-1

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available in multiple formats and on its Web site at: [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

For more information about the Air Travel Complaints Commissioner and the Canadian Transportation Agency please call: (819) 997-0344 or toll free 1-888-222-2592

Correspondence may be addressed to:

Air Travel Complaints Commissioner  
Canadian Transportation Agency  
Ottawa, ON K1A 0N9





Commissaire aux plaintes  
relatives au transport aérien

Air Travel  
Complaints Commissioner

December 2002

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.  
Minister of Transport  
Transport Canada Building – Place de Ville  
330 Sparks Street  
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

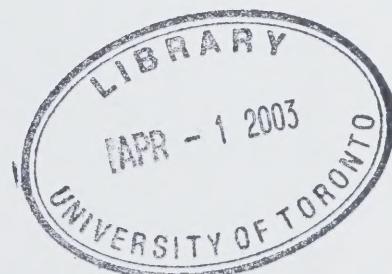
Pursuant to section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Air Travel Complaints Commissioner's Report for the period from January 1, 2002 to June 30, 2002.

Yours sincerely,

*Liette Lacroix Kenniff*

Liette Lacroix Kenniff  
Commissioner

Encl.



Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Ottawa Ontario K1A 0N9  
[www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)



# TABLE OF CONTENTS

---

Commissioner's Message .....	1
Introduction .....	3
The Office of the Air Travel Complaints Commissioner .....	3
The Complaint Handling Process .....	4
Contacting the Commissioner .....	5
Findings .....	6
Number of Complaints Received .....	8
Complaints by Carrier .....	9
Complaint Issues – All Carriers .....	10
Complaint Issues – Air Canada .....	12
Complaint Issues – Other Canadian Carriers .....	14
Complaint Issues – Foreign Carriers .....	15
Quality of Service Issues .....	16
Complaints Closed .....	17
Satisfaction .....	19
Merit .....	19
Flight Schedule Issues .....	20
Baggage Issues .....	20
Frequent Flyer Program Issues .....	20
Remedies .....	21
Complaints by Province or Territory .....	22
Complaints Received by Month .....	23
Complaints Closed by Month .....	24
Recommendations .....	25
Master Chart – All Carriers and All Issues .....	28





Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117012047>

## COMMISSIONER'S MESSAGE

During more than 35 years in the air travel industry, I have had the good fortune of being directly involved in airline customer service, from making reservations, issuing tickets and checking in baggage to choosing the design of the cabin environment, the meal contents and the types of wine to be offered; for Canadian markets as well as for long haul flights to Europe and Asia.



I headed projects designed to enhance the product offerings and bring corrective action to systems or procedures that caused irritants for the customers. I also spent a few years as Manager of Customer Relations listening to passenger complaints and finding ways to make things right when the airline dropped the ball.

I have now come full circle and the lessons I gleaned from working within the airlines now serve me on the outside looking in. For instance, I know that airline passenger satisfaction can only be achieved when some basic needs are met:

- easy access to information on ticket cost and conditions;
- reasonably short line-ups to check in baggage;
- seats with enough leg room; and
- baggage delivered shortly after arrival and in good condition.

But more importantly, even if all of these basic needs are met, the attitude of the front line staff is the determining factor. A surly check-in agent, an unsmiling flight attendant or an uncaring baggage claims representative will remain foremost in the passenger's memory and influence the choice of airlines in the future or even whether to fly at all. Regrettably, complaints on the attitude of the airline staff still rank high on the list of complaints received.

The attitude of the front line staff is especially critical when unforeseen situations arise. The way the airline handles delays, re-routings and cancellations determines whether they will retain the good will of their clients, or prompt them to submit claims to the airline and complaints to the Air Travel Complaints Commissioner.

Complaints about the lack of information during irregular operations are numerous. Information breeds confidence, but silence breeds fear, as evidenced in the complaints

received from passengers on seriously delayed flights. When a flight is delayed, passengers want to know why. Keeping them informed goes a long way to making the long wait more acceptable. Conversely, a lack of proper communications during delays will inevitably create frustration and anger and give rise to claims and complaints.

This report, the fourth since the creation of the Office of the Air Travel Complaints Commissioner in July 2000, is based on complaints gathered during the mandate of my predecessor, Bruce Hood. During his tenure, the Canadian Transportation Agency team built a responsive and efficient complaint handling system to ensure that every complaint is handled with sensitivity and fairness. I am indebted to the members of the Agency's Complaints Investigation Division that kept the system running smoothly during the transition period between the end of Mr. Hood's term on July 31, 2002, and my appointment effective October 1, 2002.

Although there is every indication that this office has had a positive impact on air carriers in terms of their attention to the treatment and resolution of customer complaints, the constant flow of passenger complaints continues. It would be difficult to produce data that would allow us to gauge the degree of satisfaction of the travellers with any amount of accuracy. To date, and contrary to their neighbours in the United States, Canadian carriers are not required to make available the figures that would allow us to measure customer satisfaction based on a comparison of

the number of passengers carried and the number of mishaps reported, such as delays, baggage mishandlings, denied boardings and employee attitude. However, the Office of the Air Travel Complaints Commissioner has received close to 5,000 complaints. That gives me a strong indication that there is still a lot of room for improvement. Thus, our work continues.

Where regulations, policies and tariffs tell the carriers how to compensate customers when baggage is lost or damaged, no such cut-and-dried rules tell them how to make things right with customers who have been badly treated. This is where the Air Travel Complaints Commissioner's office has been most effective. Not only have initial settlements offered from the airlines been increased in many cases following the Commissioner's intervention, but trends identified and reported by the Office of the Air Travel Complaints Commissioner have prompted many corrective actions to systemic problems on the part of the airlines.

My goal is to resolve complaints from airline passengers, to continue to monitor the airline performance using complaints I receive as a gauge, for lack of more concrete data, and to continue to recommend changes that will improve the airline passenger's level of satisfaction.



Liette Lacroix Kenniff

Liette Lacroix Kenniff

# INTRODUCTION

## The Office of the Air Travel Complaints Commissioner

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner was created in July 2000 in response to concerns about the quality of air travel in Canada that arose during the restructuring of the industry. It acts as an impartial third party in the settlement of disputes between consumers and air carriers that operate to, from and within Canada.

The Commissioner's office is part of the Canadian Transportation Agency, a quasi-judicial administrative tribunal that regulates various modes of transportation under federal jurisdiction, including air, rail and marine as well as accessibility to these services by people with disabilities. The Agency has the powers and rights of a superior court and can issue binding decisions in the handling of complaints that involve a possible contravention of various regulations that govern such areas as pricing, tariffs, unruly passengers and reduced services. However, the Commissioner does not have the authority to impose a settlement on either party.

Under Section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, the Commissioner's principal responsibilities are to review and expedite the resolution of a broad range of air travel complaints. Complaints received by the Commissioner are compiled and analysed in biannual reports. The reports include the number and nature of consumer complaints involving air travel, the manner in which the complaints were handled, and any systemic problems the Commissioner identifies within the air travel industry.

The majority of complaints received by the Commissioner deal with such issues as the quality of service provided by air carriers, baggage handling and flight schedules.

Air carriers operating within Canada are largely deregulated and, for the most part, are free to adopt whatever pricing structure and terms and conditions of carriage they see fit. However, their terms and conditions of carriage must be clear, reasonable and not unduly discriminatory.

Carriers operating international services to and from Canada operate in a somewhat more restrictive environment, as they have to respect a number of bilateral air service agreements and inter-carrier agreements. Even so, international carriers also enjoy considerable flexibility in determining which terms and conditions of carriage to apply. However, their terms and conditions of carriage must also be clear, just and reasonable.

An air carrier's tariff must set out not only its fares, rates and charges, but also its terms and conditions of carriage. Carriers must abide by these at all times. If a carrier loses a passenger's luggage, for example, it must compensate that passenger according to the rules governing lost luggage that are set out in its tariff. Carriers must also make these tariffs available to the public upon request.





A significant number of disputes investigated by the Commissioner stem from a misapplication or misunderstanding of a particular tariff provision, by a carrier's own front line employees.

Supported by staff from the Agency's Complaints Investigation Division, the Commissioner may seek assistance from other Agency-based personnel for legal advice or for guidance on specific issues such as tariff and pricing matters.

Complaints that deal in whole or in part with issues that fall under the jurisdiction of other government departments or agencies, such as safety, transportation policy or anti-competitive behaviour, are forwarded to the appropriate authorities. In cases of overlapping issues within one complaint, the Commissioner separates the part or parts that pertain to her mandate and passes the remaining issues to the relevant authority.

### The Complaint Handling Process

The Commissioner's complaint handling process is structured to give air carriers an opportunity to resolve as many disputes as possible without outside intervention.

Accordingly, the Commissioner recommends that a dissatisfied customer first contact the air carrier with a written complaint. If a consumer sends a complaint directly to the Commissioner without first writing to the carrier, the complaint is forwarded to the carrier with a request that it deal with the complaint within 60 days and advise the Commissioner of the results of its efforts. These complaints are referred to as **Level I Complaints**. While the number of Level I Complaints is quite high, each complaint requires relatively little staff involvement.

If a carrier fails to respond to a complaint within the established deadline or if a complainant is not satisfied with the carrier's response, the complaint will be referred to senior Complaints Investigation staff in the Commissioner's office who will attempt to negotiate a resolution to the complaint that is satisfactory to both the complainant and the air carrier. These complaints are referred to as **Level II Complaints**. As much as possible, the investigation of complaints is conducted in an informal, co-operative and non-confrontational manner. Where these efforts prove unsatisfactory, the Commissioner will review the file personally and may choose to intervene with the carrier if she believes that a complaint has not been dealt with appropriately. This approach has proven to be a very effective way to resolve many disputes.

In certain instances, the Commissioner may choose to refer complaints to the Canadian Transportation Agency. The Agency has the authority to compel carriers to respect their terms and conditions of carriage as set out in their tariffs. It may also order a carrier to compensate a passenger for his or her out-of-pocket expenses if these arose as a result of the carrier's failure to respect its tariff. However, the Agency cannot order any compensation for pain and suffering, stress, loss of enjoyment, loss of income, etc. These are issues that can only be resolved by the civil courts.

## Contacting the Commissioner

Complainants who have contacted the carrier first and are not satisfied with the carrier's reply are asked to submit a formal written complaint to the Commissioner by regular mail or facsimile, or by completing a complaint form on the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)).

Anyone seeking information about the Commissioner's complaint process may call a toll-free call centre (1-888-222-2592) that is staffed by bilingual agents. More than 9,300 consumers telephoned the call centre between July 5, 2000, and June 30, 2002.

Information about the Air Travel Complaints Commissioner and the complaints handling process is available on the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)). The site provides access to helpful publications and links to the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of customer service representatives of various carriers.



## FINDINGS

Given the complexities of the air travel industry in general, the changing environment and the unique characteristics that colour our own Canadian circumstance in particular, it is often difficult to draw comparisons based on statistics alone. At the same time, the data gathered by the Commissioner's office in each of the four reporting periods since July 2000 offer valuable insight into what Canadians expect and deserve from the air carriers with which they fly and upon which they depend.



Complaint levels have decreased since the time of peak turmoil in the Canadian air travel industry, which for the purpose of this report is reflected in the second reporting period between January and June 2001. Then, the focus of deep consumer dissatisfaction was Air Canada, as the national carrier struggled to absorb the significantly different corporate and operational culture it inherited when it acquired Canadian Airlines International in December 1999. Today, with approximately 70 per cent of the Canadian air travel market, Air Canada continues to be the subject of more complaints than all other air carriers combined.

### Complaint Types

**Level I:** dissatisfied customer complains directly to the Commissioner without writing to the carrier first.

**Level II:** dissatisfied customer complains to the Commissioner after a carrier fails to respond to a complaint **or** if the customer is not satisfied with the response.

Statistics compiled over the two-year period reveal several interesting facts. Of the 4,950 complaints received from July 5, 2000 to June 30, 2002:

- 91 per cent of the total number of complaints received were lodged against 15 of the 80 air carriers included in the report.
- 67 per cent of the total number of complaints received concerned Air Canada and its regional affiliates.
- 42 per cent of the total number of complaint issues involved quality of service; 20 per cent flight schedules; and 11 per cent baggage.
- 81 per cent of the total number of complaint files received by the Commissioner since July 5, 2000 were closed by June 30, 2002.
- In 64 per cent of the closed Level II cases, the complainant was judged to be either fully or partially satisfied with the result obtained.

Some interesting facts emerge from a comparison of the complaints received in the first and second years of the Commissioner's mandate, i.e. between the periods July 2000 to June 2001 and July 2001 to June 2002:

- The number of complaints decreased by 20 per cent, from 2,745 complaints in the first year to 2,205 complaints in the second year.

- The number of issues within the complaints decreased by 49 per cent, from 7,486 issues in the first year to 3,782 in the second year.
- Issues involving quality of service dropped by 60 per cent, from 3,374 in the first year to 1,338 in the second year.
- Decreases also occurred in almost all categories of issues, including a 45 per cent drop in flight schedule issues and a 48 per cent drop in complaints about baggage handling.

Of the complaints involving Air Canada and its affiliates during the two reporting intervals:

- The number of complaints decreased by 26 per cent, from 1,913 complaints in the first year to 1,424 in the second year.
- Only 3 per cent involved the carrier's regional affiliates.
- The number of issues within the complaints decreased by 50 per cent, from 5,389 in the first year to 2,684 in the second year.
- Issues involving quality of service dropped by 60 per cent, from 2,434 issues in the first year to 970 issues in the second year.
- Decreases also occurred in almost all categories of issues, including a 49 per cent drop in flight schedule issues; 47 per cent in baggage issues; and 50 per cent in complaints involving Aeroplan.

## The Fourth Period

The following tables include not only the number and nature of complaints sent by air travellers to the Commissioner between January 1, 2002 and June 30, 2002, but also the comparable statistics for the three previous reporting periods. With few exceptions, the notes that follow the tables refer to the fourth reporting period.

The statistics in these tables may differ slightly from those that appeared in the Commissioner's first three reports. These minor variances result from the dynamic nature of the complaints database, which tracks complaints on the basis of their current status. Where this status has changed since the previous report (for example a Level I complaint has now migrated to Level II), the statistics represent the complaints' current status.



### Reporting Periods

**First:** July 2000 – December 2000

**Second:** January 2001 – June 2001

**Third:** July 2001 – December 2001

**Fourth:** January 2002 – June 2002

## Number of Complaints Received

A breakdown of complaints received by the Commissioner between January 1 and June 30, 2002, in relation to the total number of complaints received in each of the three previous reports.

Period	Level I	Level II	Other <sup>1</sup>	Total
First	658	389	117	1,164
Second	902	530	149	1,581
Third	759	278	143	1,180
Fourth	620	257	148	1,025
<b>Total</b>	<b>2,939</b>	<b>1,454</b>	<b>557</b>	<b>4,950</b>

<sup>1</sup> Other refers to complaints forwarded to other divisions with the Agency, other government departments, agencies and organizations.



- With the exception of the second reporting period, the number of complaints received in each of the four reporting periods has been roughly the same. However, slightly fewer complaints were received in the fourth period than in the three preceding reporting periods.

- Of the 1,025 complaints received during the fourth period, 25 per cent were Level II Complaints requiring a full investigation by the Commissioner and Complaints Investigations staff; 60 per cent were Level I Complaints which had not yet been addressed by the carrier; and the remaining 14 per cent concerned issues that fell outside the Commissioner's jurisdiction and were passed along to the relevant authorities.

## Complaints by Carrier

A breakdown of the number of complaints concerning the 15 most frequently named carriers, including domestic and international carriers between July 2000 and June 2002.

Carrier	Number	Percentage
Air Canada	3,216	65.0%
Air Transat	385	7.8%
Canada 3000	378	7.6%
Air Canada Regional	122	2.5%
Royal Aviation	104	2.1%
Skyservice Aviation	63	1.3%
KLM Airlines	39	0.8%
American Airlines	34	0.7%
Air France	31	0.6%
United Airlines	27	0.5%
British Airways	25	0.5%
WestJet	25	0.5%
Lufthansa	19	0.4%
LACSA	18	0.4%
Northwest Airlines	18	0.4%
All Other Carriers	446	9.0%
<b>Total</b>	<b>4,950</b>	<b>100.0%</b>



- The largest number of complaints received in all four reporting periods concerned Air Canada and its affiliates (67 per cent overall and 71 per cent during the fourth reporting period).

## Complaint Issues – All Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning all carriers.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	1,512	1,862	828	510	4,712
Schedule	636	818	489	310	2,253
Baggage	392	423	235	191	1,241
Ticket	145	250	229	195	819
Frequent Flyer Program	109	228	92	76	505
Reservations	105	241	85	73	504
Denied Boarding	108	169	97	93	467
Safety	66	145	66	43	320
Fares	70	67	49	27	213
Charges	15	19	20	13	67
Cargo	24	18	9	5	56
Unruly Passenger	11	24	13	8	56
Unaccompanied Minors	12	11	15	1	39
Allergies	2	2	9	1	14
Smoking	1	1	0	0	2
<b>Total</b>	<b>3,208</b>	<b>4,278</b>	<b>2,236</b>	<b>1,546</b>	<b>11,268</b>

- 14 per cent of the total number of complaint issues raised were registered in the fourth period, as compared to 38 per cent in the peak period between January and June 2001.
- Quality of service issues represented 33 per cent of the total number of issues raised in the fourth period, followed by flight schedules at 20 per cent, ticketing at 13 per cent and baggage handling at 12 per cent.

---

*If employees aren't familiar with the rules that govern how they should conduct their business, how can a carrier penalize a customer? In any case, a little leniency goes a long way.*

*While on a two-week return trip via Ottawa and Toronto, a Calgary-based frequent flyer was refused a requested change of flight by Air Canada on the grounds that her excursion fare required a Saturday stay-over. The woman explained that she wanted to fly from Ottawa to Toronto a day earlier than scheduled so she could accompany her visiting father and spend the evening with him in Toronto before he returned to Glasgow. She was told that her only recourse was to buy another full fare ticket. Deciding to forego the extra \$400 charge, the passenger said goodbye to her father in Ottawa.*

*Her trip home to Calgary from Toronto a few days later was beset by problems. Arriving at the airport, she was offered an earlier flight. Her aircraft was forced to turn back twice because of mechanical problems before passengers were finally switched to another aircraft that took off that evening. "I, like other passengers, did not take issue with the fact we were inconvenienced," the passenger complained in a letter to Air Canada. "I understand that some delays, complications and mistakes will arise and are unavoidable. It would have just been nice if your airline had shown me the same consideration when I needed assistance."*

*An investigation by the Commissioner's office determined that Air Canada personnel had misinformed the passenger and that she should have been given the requested change on the Ottawa-Toronto portion of her ticket without penalty. Her trip, including the stopovers in the two cities, spanned two Saturdays and therefore satisfied the Air Canada's minimum stay requirement. Air Canada responded with a \$300 travel voucher.*



## Complaint Issues – Air Canada

A breakdown of issues raised in complaints concerning Air Canada and its affiliates.



Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	1,156	1,278	534	436	3,404
Schedule	485	504	256	250	1,495
Baggage	290	287	154	149	880
Ticket	102	190	133	151	576
Frequent Flyer Program	108	223	92	73	496
Reservations	84	178	49	60	371
Denied Boarding	71	132	68	85	356
Safety	24	69	39	26	158
Fares	59	59	42	21	181
Cargo	18	18	7	5	48
Charges	4	12	14	12	42
Unruly Passenger	8	11	7	5	31
Unaccompanied Minors	9	7	8	1	25
Allergies	2	1	6	1	10
<b>Total</b>	<b>2,420</b>	<b>2,969</b>	<b>1,409</b>	<b>1,275</b>	<b>8,073</b>

- 82 per cent of the total issues raised in complaints during the fourth period, or 1,275 of 1,546, were complaints concerning Air Canada.
- 34 per cent of the issues in complaints concerning Air Canada in the fourth period involved quality of service, followed by 20 per cent for flight schedules; 12 per cent for ticket issues; 12 per cent for baggage; 7 per cent for denied boarding; and 6 per cent for Aeroplan.
- The number of issues involving complaints about tickets, at 151, was the third most frequently named issue, replacing baggage handling, at 149, for the first time in four reporting periods.

## *As the passenger says, partnership is more than sharing the profits.*

*As a birthday surprise, a Vancouver couple bought their son a non-refundable ticket home on a September 19th United Airlines flight from Philadelphia arranged through the carrier's partner, Air Canada. Shaken by the September 11 events, their son cancelled the flight with the assurance from United that a full refund of the \$600 fare was registered by computer link with its partner and would appear on his father's next credit card statement. When two statements appeared without the credit, the father called Air Canada and was told that the information was no longer in the computer. Telephoning again at the end of December, he was told that the refund notice, as well as the records of all previous communication, had once again vanished from the files. Each Air Canada representative "although courteous, has sidestepped or been unable to effectively action the assured refund," the father wrote in a complaint that was forwarded to the Commissioner. "It would appear that the affiliation between Air Canada and United Airlines extends only as far as the issuance of a ticket, but to no further responsibility to the customer beyond that."*

*The complaint became a matter for the Commissioner when Air Canada finally refused the man's request for a refund on the grounds that exceptions to the normal restrictions on cancelled tickets were granted only for flights from September 11 to September 14. The Commissioner's office contacted United and was told that under the carrier's policy the Canadian passenger was eligible for a full refund. After Air Canada was informed of its partner's differing view, the full amount was credited to the father's credit card.*



## Complaint Issues – Other Canadian Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning Canadian carriers other than Air Canada and its affiliates.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	234	474	222	23	953
Schedule	100	257	200	26	583
Baggage	41	77	41	11	170
Ticket	17	41	69	17	144
Frequent Flyer Program	0	2	0	0	2
Reservations	14	49	33	3	99
Denied Boarding	20	20	23	1	64
Safety	34	68	25	6	133
Fares	6	6	5	4	21
Cargo	6	0	2	0	8
Charges	6	6	5	1	18
Unruly Passenger	3	11	6	0	20
Unaccompanied Minors	2	4	6	0	12
Allergies	0	1	1	0	2
Smoking	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>483</b>	<b>1,017</b>	<b>638</b>	<b>92</b>	<b>2,230</b>

## Complaint Issues – Foreign Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning foreign carriers licenced by the Canadian Transportation Agency.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Quality of Service	118	101	68	49	336
Schedule	49	56	30	33	168
Baggage	60	56	38	30	184
Ticket	23	19	26	25	93
Frequent Flyer Program	1	2	0	2	5
Reservations	7	12	3	10	32
Denied Boarding	17	15	6	7	45
Safety	8	8	2	10	28
Fares	5	2	2	2	11
Charges	5	1	1	0	7
Unruly Passenger	0	2	0	3	5
Unaccompanied Minors	1	0	1	0	2
Allergies	0	0	2	0	2
Smoking	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>274</b>	<b>179</b>	<b>171</b>	<b>919</b>



## Quality of Service Issues

A breakdown of complaint issues involving quality of service.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Lack of Communication	503	524	230	123	1,380
Attitude	367	482	205	125	1,179
Telephone Delays	181	204	42	26	453
Line-ups/Waiting	180	148	63	56	447
Complaint Handling	71	182	96	48	397
Meals	94	145	69	60	368
Other	51	103	98	57	309
Equipment	65	74	25	15	179
<b>Total</b>	<b>1,512</b>	<b>1,862</b>	<b>828</b>	<b>510</b>	<b>4,712</b>

- 33 per cent of the total complaint issues during the fourth reporting period involved quality of service.
- 25 per cent of quality of service issues of the fourth period involved complaints about the attitude of carrier personnel, followed by 24 per cent for lack of communication and 12 per cent for the quality of meals.

*Mistakes are made. But refusing to either acknowledge them from the outset or compensate for the error only compounds the insult to a customer.*

*A Toronto business executive who booked a return flight with Air Canada to Vancouver for the Christmas holidays decided before she left to pay a change fee of \$107 to extend her trip by a week. When she arrived at the Vancouver airport to return home, she was told that the computer had not registered her name for the overbooked flight. Placed on standby with more than 30 other passengers, she managed to catch a flight four hours later. Claiming that she had been told in Toronto that she had a window seat on the original flight, the passenger appealed to Air Canada for a refund in two letters but was turned down each time.*

*On her behalf, the Commissioner's office pointed out to the carrier that the passenger was entitled to a refund since evidently she paid for a service she did not receive. Air Canada apologized for the error and issued a refund. Thanking the Commissioner's office for waking "the sleeping giant," the passenger noted that "it speaks volumes as to the concern (Air Canada's) superiors have to the welfare of their customers that the only way they will respond to legitimate complaints is at the time of an intervention of another agency."*

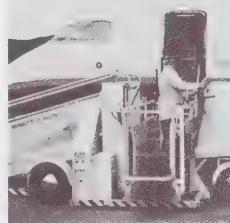
## Complaints Closed

A breakdown of complaints closed by the Commissioner.

Periods	Level I	Level II	Other <sup>1</sup>	Total
First	345	56	88	489
Second	800	126	136	1,062
Third	779	440	116	1,335
Fourth	632	321	185	1,138
<b>Total</b>	<b>2,556</b>	<b>943</b>	<b>525</b>	<b>4,024</b>

<sup>1</sup> Other refers to complaints forwarded to other divisions with the Agency, other government departments, agencies and organizations.

- 64 per cent of all of the complaints that have been closed were resolved by the carriers when the complaint was first brought to their attention (Level I).
- 23 per cent of all complaints closed to date required the direct intervention of the Commissioner and/or the Complaints Investigation staff in order to effect a resolution.



*Lost or delayed luggage can ruin a vacation. Not knowing what your own obligations are to compensate a customer in such circumstances can ruin a reputation.*

*A British couple, planning "a once-in-a-lifetime holiday with friends" to celebrate their mutual 40<sup>th</sup> wedding anniversaries, booked a September cruise in Alaska a year in advance. Meeting their friends in Toronto, the two couples took an early morning Air Transat flight to Vancouver and boarded the ship. Once settled in their cabin, they discovered that two pieces of luggage containing all of their belongings were missing. As a goodwill gesture, the cruise company issued a \$100 credit for on-board shops as well as free dry-cleaning and laundry services, even though the delivery of luggage was the responsibility of the air carrier. Unable to find appropriate replacements in the ship's clothing shop, the couple spent a day scouring stores in Juneau while other passengers enjoyed shore excursions. Distraught, they were also unable to attend the Captain's Party because they were missing their formal wear. The two suitcases were delivered on board six days after the couple arrived in Vancouver – a day before the end of the cruise.*

*Dissatisfied with the settlement of \$300 that Air Transat sent three months later, the couple contacted the Commissioner's office for help. Air Transat had calculated the compensation rate at \$25 a day per bag for out-of-town passengers, after a 24-hour waiting period and up to a maximum of \$175 a bag. However, the Commissioner's office determined that Air Transat's tariff called for a maximum of \$750 per passenger. Accordingly, Air Transat reimbursed the couple for 75 per cent of the purchases made in Juneau and on the cruise ship, for a total settlement of \$1,400.*



## Satisfaction

A breakdown of the level of complainant satisfaction achieved in the resolution of a complaint.

Satisfaction <sup>1</sup>	First	Second	Third	Fourth	Total
Fully	45	78	164	148	435
Partially	3	17	79	71	170
Not	8	31	198	101	338
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>126</b>	<b>441</b>	<b>320</b>	<b>943</b>

1 The reported satisfaction rate for Level II Complaints is based on the complainants' assessment of the results obtained by the Air Travel Complaints Commissioner. At the time that Level I Complaints are sent to the carrier for direct reply, the complainant is requested to advise the Air Travel Complaints Commissioner if he or she is not satisfied with the results obtained. In the absence of any written advice to the contrary, the complainant is deemed to be satisfied with the results obtained. However, Level I responses are reviewed by staff to ensure that they are timely, reasonable and complete. Where one or more of these criteria are not met, or where the complainant advises the Commissioner's office in writing that he or she is not satisfied, the complaint is transferred to Level II.

- The majority of complainants, 68 per cent, were either fully or partially satisfied with the outcome of complaints handled by the Commissioner's office during the fourth reporting period.



## Merit

A breakdown of the Commissioner's assessment of the merit of the complaints closed.

Merit	First	Second	Third	Fourth	Total
Full	50	103	354	226	733
Partial	3	15	59	72	149
No	3	8	28	22	61
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>126</b>	<b>441</b>	<b>320</b>	<b>943</b>

- 94 per cent of the complaints handled and closed by the Commissioner's office were judged by the Commissioner and her staff to have a reasonable basis for the complaint.
- Conversely, only 6 per cent of all complaints received were judged by the Commissioner and her staff to be frivolous or vexatious.

## Flight Schedule Issues

A breakdown of complaint issues that involve flight schedules.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Cancellation	187	168	201	63	619
Delay	352	485	213	186	1,236
Revised	97	165	75	61	398
Total	636	818	489	310	2,253

## Baggage Issues

A breakdown of complaint issues that involve baggage handling.



Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Damaged	49	70	45	34	198
Delayed	200	220	111	102	633
Excess	14	21	6	6	47
Liability	10	8	5	3	26
Lost	114	95	60	44	313
Size Limits	5	9	8	2	24
Total	392	423	235	191	1,241

## Frequent Flyer Program Issues

A breakdown of complaint issues that involve frequent flyer programs.

Issues	First	Second	Third	Fourth	Total
Points Redemption	33	73	38	20	164
Reservations	21	72	7	19	119
Space Available	18	21	8	11	58
Other	37	62	39	26	164
Total	109	228	92	76	505

## *A reward program defeats its purpose if it is poorly executed.*

*Using his Aeroplan reward points, a Winnipeg man tried to book three one-way Air Canada economy flights for a 10-day visit with his daughter in Vancouver before traveling on to Los Angeles. Informed that his 25,000 Aeroplan air miles only covered a return fare from Winnipeg to Vancouver, the man was told he had to purchase a \$400 ticket for the Vancouver-Los Angeles portion of the trip. In a letter of complaint to Air Canada, his daughter wrote that the entire trip should have been covered by air miles and demanded a reimbursement for her father. With no reply to his daughter's letter, the passenger accepted a "compensation bonus" of 1,000 air miles, but only as a partial payment. Not satisfied with Air Canada's response and upset that she had not received a reply to her own letter after five months, the man's daughter contacted the Commissioner for help.*

*In two separate letters, the Commissioner's office asked Air Canada to disclose how many air miles were required for the entire trip as well as how many seats were allocated to Aeroplan on each of the three one-way flights. The carrier confirmed that the circle flight required 25,000 points but did not divulge the number of Aeroplan seats and stated that the case was closed because the passenger had accepted compensation. After a lengthy intervention, Air Canada's Aeroplan Centre apologized to the passenger and his daughter in writing and agreed to credit the man's account with an additional 9,000 air miles the total of which, at an estimated 4 cents an air mile, was the equivalent of a \$400 ticket.*



## Remedies

A breakdown of the types of remedies sought by complainants.

Types	First	Second	Third	Fourth	Total
Air Carrier Policy Change	14	95	94	86	289
Apology	221	293	164	79	757
Compensation	486	599	297	182	1,564
Consideration for Future Travel (Points/voucher)	93	126	81	41	341
Explanation	451	617	292	247	1,607
Refund	152	298	302	96	848
Regulatory Change	16	14	13	11	54
<b>Total</b>	<b>1,433</b>	<b>2,042</b>	<b>1,243</b>	<b>742</b>	<b>5,460</b>

## Complaints by Province or Territory

A breakdown of complaints received by province or territory.

	First	Second	Third	Fourth	Total
Alberta	148	209	148	126	631
British Columbia	159	291	193	192	835
Manitoba	39	49	47	36	171
New Brunswick	17	24	14	17	72
Newfoundland	26	27	25	29	107
Northwest Territories	2	5	3	3	13
Nova Scotia	27	52	36	21	136
Nunavut	1	2	3	5	11
Ontario	577	741	474	384	2,176
Prince Edward Island	6	1	3	7	17
Quebec	81	84	89	75	329
Saskatchewan	15	31	23	29	98
Yukon	1	9	8	6	24
United States	49	33	35	25	142
International	16	23	24	23	86
Unknown	0	0	55	47	102
<b>Total</b>	<b>1,164</b>	<b>1,581</b>	<b>1,180</b>	<b>1,025</b>	<b>4,950</b>

## Complaints Received by Month

A breakdown of complaints received between July 5, 2000, and June 30, 2002.

Month	Level I	Level II	Other	Complaints Rec'd
July 2000	106	44	11	161
August 2000	218	108	51	377
September 2000	103	76	19	198
October 2000	101	50	13	164
November 2000	79	61	12	152
December 2000	51	50	11	112
January 2001	176	99	35	310
February 2001	144	79	26	249
March 2001	136	95	31	262
April 2001	188	98	31	317
May 2001	147	93	15	255
June 2001	111	66	11	188
July 2001	129	61	9	199
August 2001	138	61	27	226
September 2001	107	30	22	159
October 2001	120	47	34	201
November 2001	138	47	27	212
December 2001	127	32	24	183
January 2002	157	55	34	246
February 2002	115	45	19	179
March 2002	97	47	20	164
April 2002	96	38	41	175
May 2002	88	49	25	162
June 2002	67	23	9	99
<b>Total</b>	<b>2,939</b>	<b>1,454</b>	<b>557</b>	<b>4,950</b>



## Complaints Closed by Month

A breakdown of complaints closed between July 5, 2000, to June 30, 2002.

Month	Level I	Level II	Other	Complaints Closed
July 2000	1	2	3	6
August 2000	1	2	1	4
September 2000	16	6	7	29
October 2000	114	12	46	172
November 2000	115	15	16	146
December 2000	98	19	16	133
January 2001	81	19	35	135
February 2001	50	13	26	89
March 2001	175	29	27	231
April 2001	144	22	18	184
May 2001	147	15	16	178
June 2001	203	28	14	245
July 2001	88	51	19	158
August 2001	102	14	13	129
September 2001	168	70	23	261
October 2001	93	86	16	195
November 2001	180	135	16	331
December 2001	148	85	30	263
January 2002	105	52	23	180
February 2002	90	57	25	172
March 2002	105	65	47	217
April 2002	79	56	25	160
May 2002	130	46	50	226
June 2002	123	44	13	180
<b>Total</b>	<b>2,556</b>	<b>943</b>	<b>525</b>	<b>4,024</b>

## RECOMMENDATIONS

In search of constructive ways to improve Canadian air travel, previous reports of the Air Travel Complaints Commissioner offered a series of recommendations based on complaints received between July 2000 and December 2001. A survey of more than 100 industry and consumer stakeholders in the spring of 2002 indicated that an overwhelming majority of respondents found that these recommendations not only helped to identify issues of concern but, in most cases, supplied suggested remedies that benefit consumers and carriers alike.

After a review of the recommendations and findings that inspired them, I endorse my predecessor's efforts to find workable solutions to individual and systemic problems affecting air travel within, to and from Canada.

In particular, I agree with the previous Commissioner that:

- Air carriers need to review their customer service standards to ensure that they adequately meet customer needs in a consistent and publicly transparent manner.
- Air carriers should disclose their performance indicators on a regular basis, such as: the on-time performance records; the number of delayed, damaged and lost luggage per 100,000 passengers; denied boardings per 100,000 passengers; the number of passengers carried; and the number of seats designated for seat sales by market segment.
- Air carriers need to provide customers with easy and accessible ways to register complaints, comments and opinions.
- The authority of the Air Travel Complaints Commissioner should be expanded to include responsibility for air travel-related complaints concerning such issues as airport signage and facilities and airline advertising practices.
- Consumers need to empower themselves by being aware of their responsibilities as air travellers and by speaking up when a carrier does not live up to its own responsibilities and commitments.



---

Although this report is based on complaints gathered before my mandate, I have identified additional recommendations that stem from the issues raised by airline passengers.

Accordingly, I recommend that:

**1. Air carriers should show the true cost of the ticket.**

Passengers have every right to know exactly how much they will have to pay when they consider the purchase of a ticket. Too often, the fare of a lifetime in a splashy advertisement turns out to be either the same price or even higher than the carrier's regular fares or a competitor's price once undisclosed taxes and fees are added. Ticket prices, no matter the destination or the type of seat offered, should be clear, straightforward and all-inclusive.

**2. Air carriers should avoid advertising that can be misleading.**

Some carriers have been advertising fares each way when the actual ticket can only be purchased on a round-trip basis. They show the equivalent of half the round-trip, thus leading customers to believe that they can actually get a cheap one-way fare when they cannot. Instead, the real fare for the trip is double what the advertising reads.

**3. Air carriers should publicly and prominently display the carrier's limits of liability.**

Traditionally, conditions of carriage and limits of liability with respect to baggage and denied boarding were printed on the passenger ticket or on the ticket jacket that passengers kept with them during the whole trip. With the growing popularity of electronic tickets, this information is no longer provided in a manner that attracts the passenger's attention.

To remedy this situation and to ensure passengers are made aware of these very important limitations, air carriers should display their conditions and limitations prominently so that they can be seen by the passengers before they check-in for their flights.

#### 4. Air Carriers should compensate passengers when they downgrade them from a full-service to a no-frills type of service.

The traditional full-service flights offer a range of amenities such as express check-in, seat selection, meals, bar service, and a seat pitch that promises comfortable leg room.

In an effort to match the competition in certain popular markets, the carriers have recently introduced no-frills types of services. To cut costs, the airlines have reduced the seat pitch to a minimum and done away with labor-intensive and costly amenities such as free meals, advance seat selection and bar service. This allows them to offer the lowest possible airfares on the same route at a considerable discount.

The advertising is clear. The potential customer is forewarned that the lower priced 'airline' offers less service for a rock-bottom price. Unfortunately, when problems arise, the high-end customers who have paid for the 'full service' are sometimes redirected to the 'no-frills' aircraft as an alternative to waiting for the next 'full-service' flight.

Passengers have complained to the airline. They felt they should have been compensated when they ended up on a no-frills flight through no fault of their own. The carriers' position is that the conditions of contract stipulate that the carrier undertakes to carry them from their origin to their destination, period. Amenities such as comfort, meals and seat selections are not included in the price of the ticket. In one response I read, the carrier said: *"While we understand the inconvenience of transferring from a full service Air Canada flight to a Tango operated flight... Any meals or in-flight amenities provided on Air Canada are complimentary and not included in the price of an economy class ticket."*

I agree with the frustrated customers and feel that a transfer from a full-service to a no-frills is similar to downgrading from first class to economy class. The airline should treat this as an 'involuntary downgrade' and refund the equivalent of the price difference between what was paid and the value of the no-frills flight on which the customer wound up travelling.



# MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

CARRIER	ALLERGIES Report Period					BAGGAGE Report Period					CARGO Report Period					CHARGES Report Period				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Aerolineas Argentinas	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air Afrique	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air Canada	2	1	6	1	10	278	267	147	149	841	18	17	7	5	47	4	11	14	12	41
Air Canada Regional	-	-	-	-	-	12	20	7	-	39	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1
Air China	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air France	-	-	-	-	-	3	4	7	5	19	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air India	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Air Transat A.T.	-	-	1	-	1	18	25	16	9	68	3	-	1	-	4	1	4	2	1	8
Alaska Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Alitalia	-	-	-	-	-	6	6	1	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
American Airlines	-	-	-	-	-	7	2	2	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
British Airways	-	-	-	-	-	1	1	2	1	5	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
British Midland	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Calm Air	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Canada 3000	-	-	-	-	-	13	27	22	1	63	1	-	1	-	2	4	-	3	-	7
Canadian Regional Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
CanJet	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Continental Airlines	-	-	-	-	-	1	6	1	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Corse Air International	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Cubana	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Czech Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Delta Air Lines	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
EgyptAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
EI Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

DENIED BOARDING Report Period					FARES Report Period					FREQUENT FLYER PROGRAM Report Period					QUALITY OF SERVICE Report Period				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
66	118	65	84	333	59	58	39	21	177	108	222	92	73	495	1,113	1,211	513	432	3,269
5	14	3	1	23	-	1	3	-	4	-	1	-	-	1	43	67	21	4	135
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1	26
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	4	5	1	16	1	-	1	2	4	-	-	-	-	-	86	220	91	21	418
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4	30
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	-	-	1	-	1	8	11	2	2	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
8	10	15	-	33	2	2	3	-	7	-	1	-	-	1	74	129	114	1	318
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	13	2	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	1	5
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	4	1	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

# MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

CARRIER	ALLERGIES Report Period					BAGGAGE Report Period					CARGO Report Period					CHARGES Report Period				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Guyana Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
KLM Airlines	-	-	-	-	-	3	5	4	2	14	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
Korean Air Lines Co.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
LACSA	-	-	-	-	-	12	3	2	-	17	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
Lufthansa	-	-	-	-	-	5	2	-	2	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Malev Hungarian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Martinair Holland N.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Mexicana	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Multiple Air Carriers	-	-	-	-	-	-	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
No Specific Carrier Identified	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	
Northwest Airlines	-	-	1	-	1	2	3	-	-	5	-	-	-	-	-	1	-	-	1	
Olympic Airways	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Pakistan International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	3	1	2	3	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Royal Aviation	-	1	-	-	1	3	14	-	-	17	-	-	-	-	-	-	2	-	2	
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
SABENA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Skyservice Aviation	-	-	-	-	-	4	2	5	3	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TACA International	-	-	-	-	-	5	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Thai Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
United Air Lines	-	-	-	-	-	2	5	4	2	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
US Airways	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
WestJet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>392</b>	<b>423</b>	<b>235</b>	<b>190</b>	<b>1,240</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>56</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>67</b>

DENIED BOARDING Report Period					FARES Report Period					FREQUENT FLYER PROGRAM Report Period					QUALITY OF SERVICE Report Period				
1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	2	5	1	1	1	-	3	-	-	-	-	-	6	4	6	7	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	3	1	1	24
-	1	-	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	10	5	-	-	15
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	8
-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	9	4	1	17
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	4	1	7
-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	6	14
-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	4	-	9
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	2	5
2	5	1	-	8	1	3	1	-	5	-	2	-	-	2	45	100	5	-	150
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2	2	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	7	10	9	45
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
-	1	2	-	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	3	12	6	6	27
1	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	4	3	-	1	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3
-	1	-	-	1	1	-	-	2	3	-	-	-	-	-	1	1	3	-	5

108 171 97 93 469 70 68 49 27 214 109 229 93 74 505 1,514 1,862 828 510 4,714

# MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

CARRIER	RESERVATIONS Report Period					SAFETY Report Period					SCHEDULE Report Period				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aerolineas Argentinas	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	82	171	46	60	359	24	66	39	26	155	458	477	241	240	1,416
Air Canada Regional	2	7	3	-	12	-	3	-	-	3	27	27	15	10	79
Air China	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air France	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	2	7
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	7	19	12	1	39	16	38	15	4	73	39	126	47	20	232
Alaska Airlines	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
Alitalia	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	3	8	2	-	13
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	7	6	-	34
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	-	-	3
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
British Airways	1	1	-	1	3	-	-	-	1	1	-	3	3	-	6
British Midland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Calm Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Canada 3000	3	11	20	-	34	7	11	10	-	28	30	67	140	1	238
Canadian Regional Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
CanJet	-	3	-	-	3	-	1	-	-	1	-	5	-	-	5
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	3	1	-	4	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Continental Airlines	-	2	-	-	2	1	3	-	-	4	2	5	2	1	10
Corse Air International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4
Czech Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
EgyptAir	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



# MASTER CHART – ALL CARRIERS AND ALL ISSUES

CARRIER	RESERVATIONS Report Period					SAFETY Report Period					SCHEDULE Report Period				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
KLM Airlines	2	2	-	-	4	-	1	1	-	2	1	1	1	3	6
Korean Air Lines Co.	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	3
Lufthansa	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	2	1	1	-	4
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Mexicana	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2
Multiple Air Carriers	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	3	-	6
No Specific Carrier Identified	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1
Northwest Airlines	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	3	1	1	3	8
Olympic Airways	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
Pakistan International	1	-	1	1	3	1	-	-	-	1	1	-	-	1	2
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	4
Royal Aviation	3	18	-	-	21	8	12	-	-	20	20	50	1	-	71
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	1	-	-	1	2	2	12	1	-	15	9	2	7	12	30
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TACA International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	1	-	2	3	1	-	-	-	1	1	13	4	1	19
US Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	1	-	-	1	-	-	2	-	2	-	1	3	-	4
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>246</b>	<b>86</b>	<b>71</b>	<b>508</b>	<b>66</b>	<b>151</b>	<b>69</b>	<b>34</b>	<b>320</b>	<b>637</b>	<b>819</b>	<b>489</b>	<b>309</b>	<b>2,254</b>



## Grand Total

Aeroflot	12	Finnair OYJ	6
Aerolineas Argentinas	6	Guyana Airways	1
Agences d'Affrètement	3	Horizon Air Industries	4
Air Afrique	1	Iberia	1
Air Canada	7,760	Iran Air	2
Air Canada Regional	313	Japan Airlines Company	3
Air China	5	Kelowna	2
Air Creebec	4	KLM Airlines	65
Air France	60	Korean Air Lines Co.	10
Air Georgian	7	Labrador Airways	1
Air India	1	LACSA	53
Air Inuit	4	Lufthansa	37
Air Jamaica	1	Malaysian Airlines	2
Air New Zealand	5	Malev Hungarian	3
Air Pacific	4	Martinair Holland N.V.	3
Air Transat A.T.	902	Mesa Airlines	1
Alaska Airlines	12	Mexicana	15
Alitalia	51	Multiple Air Carriers	35
Alta Flights (Charters)	4	No Specific Carrier Identified	10
America West Airlines	3	Northwest Airlines	34
American Airlines	90	Olympic Airways	25
Ansett Worldwide	6	Pakistan International	20
Austrian Airlines	3	Provincial Airlines	6
Bearskin Lake Air Service	5	Régionair	1
Biman Bangladesh Airlines	1	Royal Air Maroc	19
Bradley Air Services	8	Royal Aviation	318
British Airways	50	Royal Jordanian	2
British Midland	6	SABENA	3
BWIA	6	Sata Internacional	4
Calm Air	3	Singapore Airlines	3
Canada 3000	816	SkyService Aviation	126
Canadian Regional Airlines	3	SkyWest Airlines	2
CanJet	17	Société d'Exploitation AOM	1
Capital City Air	5	Swissair	1
Cathay Pacific Airways	10	TACA International	12
Central Mountain Air	6	Thai Airways	3
China Airlines	1	Transavia Airlines C.V.	1
China Southern Airlines	3	TWA Airlines	5
Continental Airlines	48	United Air Lines	74
Corse Air International	2	US Airways	21
Cubana	20	Virgin Atlantic Airways	8
Czech Airlines	8	WestJet	33
Delta Air Lines	13	<b>Total</b>	<b>11,276</b>
EgyptAir	4		
El Al Israel Airlines	1		
Emirates Airlines	7		

Aeroflot	12	Finnair OYJ	6	Aerolíneas Argentinas	6	Guyana Airways	4	Agences d'Afferement	3	Horizon Air Industries	1	Air Afrique	1	Iberia	2	Air Canada	7760	Iran Air	1	Air Canada Régional	313	Japan Airlines Company	3	Air China	5	Kelowna	2	Air Criébec	4	KLM Airlines	60	Air France	65	Korean Air Lines Co.	10	Air India	1	LACSA	53	Air India	4	Lufthansa	37	Air Jamaica	1	Malaysian Airlines	1	Air New Zealand	5	Air Traffic	4	Maléy Hungarian	2	Air Transat A.T.	902	Martinair Holland N.V.	3	Airbus	1	Mexicana	15	Airbus	1	Northwest Airlines	34	Airbus	1	Regionnair	6	Airbus	1	Royal Air Maroc	19	Airbus	1	Royal Aviation	18	Airbus	2	SABENA	3	Airbus	3	Stata Internationale	4	Airbus	6	Singapore Airlines	3	Airbus	6	SKY Service Aviation	126	Airbus	2	Swissair	12	Airbus	5	TACA International	10	Airbus	6	Transavia Airlines CV	5	Airbus	10	TWA Airlines	74	Airbus	11	United Air Lines	21	Airbus	20	US Airways	8	Airbus	21	Westjet	33	Airbus	1126	Total	12
----------	----	-------------	---	-----------------------	---	----------------	---	----------------------	---	------------------------	---	-------------	---	--------	---	------------	------	----------	---	---------------------	-----	------------------------	---	-----------	---	---------	---	-------------	---	--------------	----	------------	----	----------------------	----	-----------	---	-------	----	-----------	---	-----------	----	-------------	---	--------------------	---	-----------------	---	-------------	---	-----------------	---	------------------	-----	------------------------	---	--------	---	----------	----	--------	---	--------------------	----	--------	---	------------	---	--------	---	-----------------	----	--------	---	----------------	----	--------	---	--------	---	--------	---	----------------------	---	--------	---	--------------------	---	--------	---	----------------------	-----	--------	---	----------	----	--------	---	--------------------	----	--------	---	-----------------------	---	--------	----	--------------	----	--------	----	------------------	----	--------	----	------------	---	--------	----	---------	----	--------	------	-------	----

Airbus	1	Emirates Airlines	7	Airbus
Airbus	1	EAI Israel Airlines	4	Airbus
Airbus	13	Delta Air Lines	4	Airbus
Airbus	8	EgyptAir	4	Airbus
Airbus	20	Czech Airlines	4	Airbus
Airbus	2	Cubana	4	Airbus
Airbus	48	Corse Air International	4	Airbus
Airbus	3	China Southern Airlines	3	Airbus
Airbus	1	China Airlines	3	Airbus
Airbus	6	Central Mountain Air	3	Airbus
Airbus	10	CapitaCity Airlines	3	Airbus
Airbus	12	Capital City Air	3	Airbus
Airbus	1	China Pacific Airlines	3	Airbus
Airbus	1	China Southern Airlines	3	Airbus
Airbus	1	ContinentaL Airlines	3	Airbus
Airbus	1	Cubana	3	Airbus
Airbus	1	Corse Air International	3	Airbus
Airbus	1	Emirates Airlines	3	Airbus



Total Global

## LES SUJETS DES PLAINES

TRANSPORTEUR	PERIODE DE RAPPORT										PERIODE DE RAPPORT									
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
EMIRATES AIRLINES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FIMARAI OYJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GUYANA AIRWAYS	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HORIZON AIR INDUSTRIES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
IBERIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IRAN AIR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KELOWNA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KLM AIRLINES	2	2	-	4	-	1	1	1	-	2	1	1	1	3	6	-	-	-	-	-
KOREAN AIRLINES CO.	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LAOS AIRLINES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LUFTHANSA	1	-	-	1	-	2	-	-	2	-	2	1	1	-	4	-	-	-	-	-
MALAYSIA AIRLINES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MARITIMAR HOLLAND N.V.	1	-	-	1	-	2	-	-	2	-	2	1	-	-	6	-	-	-	-	-
MALIVI HUNGARIAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MARITIMAR AIRLINES	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MEXICANA	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NORTHWEST AIRLINES	-	-	-	2	2	-	-	-	-	1	1	1	1	3	8	-	-	-	-	-
OLYMPIC AIRWAYS	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5	-	-	-	-	-
PAKISTAN INTERNATIONAL	1	-	-	1	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-
PLUSIERS TRANSPORTEURS	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	3	-	6	-	-	-	-	-
PROVINCIAL AIRLINES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
REGIOMARIN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ROYAL AIR MAROC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	1	1	4	-
ROYAL AVIATION	3	18	-	-	21	8	12	-	-	20	20	50	1	-	71	-	-	-	-	-
SABA INTERNATIONAL	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ROYAL JORDANIAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SINGAPORE AIRLINES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SKYWEST AIRLINES	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SOCIETE D'EXPLOITATION AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TAQA INTERNATIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
THAI AIRWAYS	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRANSAVIA AIRLINES C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TRANSPORTEUR NON PRECISE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TWA AIRLINES	-	1	-	2	3	1	-	-	-	-	1	13	4	1	19	-	-	-	-	-
UNITED AIRLINES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
US AIRWAYS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6	-	-	-	-	-
WESTJET	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WORLD AIRLINES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU PRINCIPAL - TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS



## TABLEAU PRINCIPAL - TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

## LES SUJETS DES PLAINTES

## TABLEAU PRINCIPAL - TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

## LES SUJETS DES PLAINTES

1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T					
1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
2	1	1	1	4	-	-	-	-	-	1	1	1	5	-					
3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-					
4	1	1	-	1	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-					
5	5	14	3	1	23	-	1	3	4	-	1	43	67	21	4	135			
6	6	4	5	1	16	1	-	1	2	4	-	-	-	-	-	448			
7	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1			
8	2	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	30			
9	3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4			
10	8	129	114	1	318	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1			
11	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
13	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
14	1	1	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1	26		
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
16	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2		
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
18	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	2	-		
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
20	3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4		
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
22	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2		
23	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1		
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
25	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1		
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
27	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2		
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
29	3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4		
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
31	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1		
32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
33	8	10	15	-	33	2	2	3	-	7	-	-	-	-	-	-	8		
34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
35	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1		
36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
37	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2		
38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
39	3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4		
40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
41	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4		
42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
43	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1		
44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
45	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1		
46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
47	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1		
48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
49	5	14	3	1	23	-	1	3	-	4	-	-	-	113	121	513	432	3269	
50	66	118	65	84	333	59	58	39	21	177	108	222	92	73	495	113	121	513	432

## REFUS D'EMBARQUEMENT

## TABLEAU PRINCIPAL - TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

Des passagers ayant accepté cette solution se sont plaints auprès des transporteurs parce qu'ils ne s'estimaient pas responsables d'avoir eu à prendre un vol avec service réduit et jugaient avoir droit au remboursement du montant supplémentaire payé pour un vol avec service complet. Toutefois, les transporteurs ne voient pas les choses de cet avis. Ils ont expliqué aux plaignants que les conditions de contrat stipulent que leur obligation se limite au transport de passagers de leur point d'origine jusqu'à leur destination, point à la ligne. Le coût des extras, comme des sièges plus confortables, le choix de siège et le service de repas, n'est pas compris dans le prix des billets. Le transporteur a dit aux plaignants que bien qu'il comprenne l'incident occasionné par le transfert de passagers d'un vol d'Air Canada avec service complet vers un vol à petit prix de Tanganyika, les repas ou services particuliers offerts au cours des vols offerts par Air Canada sont complémentaires et ne figurent pas dans le prix d'un billet de classe économique.

Dans certains marchés où la concurrence est féroce, des transporteurs ont introduit des vols avec service réduit. Pour comprimer au maximum le coût de ces vols, ils ont réduit le plus possible l'espace pour les passagers entre les sièges et éliminé des services coûteux et exigeants en main d'œuvre, comme le service de repas gratuits, le choix de sièges à l'avance et le service de consommations, ce qui leur permet d'offrir les tarifs les plus avantageux qui soient vers les mêmes destinations. Leur publicité est claire. Les clients potentiels sont prévenus d'avance que les lignes aériennes à petit prix offrent moins de services en contrepartie de billets à très bas prix. Malheureusement, des problèmes surviennent quand les compagnies offrent à leurs clients ayant payé un billet avec service complet de voyager à bord d'un aéronef avec service réduit au lieu d'atteindre un prochain vol avec service complet.

Les voitures classiques avec service complet comprennent notamment l'énergie extrême rapide, le choix de siège, le service de repas, le service de consommations et des sièges offrant plus d'espace pour les jambes.

4. Les transports de passagers de la compagnie ont été modifiés pour les derniers types de voitures. Le prix d'un vol avec un service complet et celui d'un vol avec un service réduit, si les voitures sont déclassées vers ce dernier type de vol.

Pour corriger ce problème, les transporteurs devraient afficher bien en vue les conditions de transport et les limites de responsabilité, pour s'assurer que les clients connaissent bien ces renseignements importants, avant de s'engager pour leur vol.

Traditionnellement, les conditions de transport et les limites de responsabilité concernant les bagages et le refus d'embarquement étaient imprimées sur les billets passagers ou sur la pochette des billets, que les passagers conservent sur eux pendant la durée de leur voyage. Avec le recours accru aux billets électroniques, les passagers n'ont plus cette information à portée de main.

### 3. Les transporteurs devraient clarifier dans un endroit public les limites de leurs responsabilités.

Certains transporteurs annoncent la vente de billets aller simple à des prix attractifs, simple n'étant pas vendu au prix annoncé. A la lecture de ces publicités, les clients sont portés à croire qu'ils peuvent acheter un billet aller simple au prix indiqué.

Les passagers ont le droit de savoir combien leur couture réellement le billet qu'ils achèter, si on prend en compte les taxes et les autres frais de transport qui ne sont pas divulgués dans les publicités. Peu importe la destination du vol ou le type de siège offert, le transporteur devrait indiquer clairement le prix intégral du vol.

### 1. Les transporteurs devraient afficher le prix réel des billets.

Bien que le présent rapport recense les plaintes reçues par le Bureau avant le début de mon mandat, j'ai constaté d'autres questions soulevées dans les plaintes, qui m'amènent à formuler les recommandations suivantes :



• A la lumière des plaintes reçues entre juillet 2000 et décembre 2001, les rapports précisent que le Commissaire a examiné les observations et les recommandations qui en découlent, j'apprécie les efforts de mon prédecesseur pour trouver des solutions applicables aux problèmes particuliers et systémiques qui nuisent au transport aérien en Provence, mais renferment des solutions qui vantagent autant les consommateurs que les transporteurs.

• Après avoir examiné les observations et les recommandations qui en découlent, j'apprécie les efforts de mon prédecesseur pour trouver des solutions applicables aux problèmes particuliers et systémiques qui nuisent au transport aérien en Provence, j'assurerai qu'elles répondent convenablement aux besoins de leurs clients et qu'elles sont appliquées de façon uniforme et transparente.

• Les transporteurs doivent examiner leurs normes de service à la clientèle pour s'assurer qu'elles répondent convenablement aux besoins de leurs clients et qu'elles sont appliquées de façon uniforme et transparente.

• Les transporteurs devraient divulguer périodiquement leurs indicateurs de rendement, notamment les suivants : leur fréquence de ponctualité, le nombre de bagages retardés, endommagés et perdus par 100 000 passagers, le nombre de refus de bagages, le nombre de sièges désignés pour les soldes de places, par segment de marché, d'embarquement par 100 000 passagers, le nombre de passagers transportés, le nombre de sièges désignés pour les soldes de places, par segment de marché, et le nombre de sièges réservés à ses propres responsabilités et à ses engagements.

• Les consommateurs devraient prendre l'initiative de se renseigner sur leurs responsabilités en tant que voyageurs aériens et s'élèver contre les manquements d'un dans les aéroports et les installations, et les pratiques publicitaires des transporteurs, élargi, pour comprendre la responsabilité des plaintes concernant la signalisation le pouvoir du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien devrait être de faire partie de leurs plaintes, commentaires et opinions.

• Les transporteurs devraient offrir à leurs clients des moyens faciles et accessibles de faire partie de leurs plaintes, commentaires et opinions.



Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	8010	8011	8012	8013	8014	8015	8016	8017	8018	8019	8020	8021	8022	8023	8024	8025	8026	8027	8028	8029	8030	8031	8032	8033	8034	8035	8036	8037	8038	8039	8040	8041	8042	8043	8044	8045	8046	8047	8048	8049	8050	8051	8052	8053	8054	8055	8056	8057	8058	8059	8060	8061	8062	8063	8064	8065	8066	8067	8068	8069	8060	8061	8062	8063	8064	8065	8066	8067	8068	8069	8070	8071	8072	8073	8074	8075	8076	8077	8078	8079	8080	8081	8082	8083	8084	8085	8086	8087	8088	8089	8090	8091	8092	8093	8094	8095	8096	8097	8098	8099	80100	80101	80102	80103	80104	80105	80106	80107	80108	80109	80110	80111	80112	80113	80114	80115	80116	80117	80118	80119	80120	80121	80122	80123	80124	80125	80126	80127	80128	80129	80130	80131	80132	80133	80134	80135	80136	80137	80138	80139	80140	80141	80142	80143	80144	80145	80146	80147	80148	80149	80150	80151	80152	80153	80154	80155	80156	80157	80158	80159	80160	80161	80162	80163	80164	80165	80166	80167	80168	80169	80170	80171	80172	80173	80174	80175	80176	80177	80178	80179	80180	80181	80182	80183	80184	80185	80186	80187	80188	80189	80190	80191	80192	80193	80194	80195	80196	80197	80198	80199	80200	80201	80202	80203	80204	80205	80206	80207	80208	80209	80210	80211	80212	80213	80214	80215	80216	80217	80218	80219	80220	80221	80222	80223	80224	80225	80226	80227	80228	80229	80230	80231	80232	80233	80234	80235	80236	80237	80238	80239	80240	80241	80242	80243	80244	80245	80246	80247	80248	80249	80250	80251	80252	80253	80254	80255	80256	80257	80258	80259	80260	80261	80262	80263	80264	80265	80266	80267	80268	80269	80270	80271	80272	80273	80274	80275	80276	80277	80278	80279	80280	80281	80282	80283	80284	80285	80286	80287	80288	80289	80290	80291	80292	80293	80294	80295	80296	80297	80298	80299	80300	80301	80302	80303	80304	80305	80306	80307	80308	80309	80310	80311	80312	80313	80314	80315	80316	80317	80318	80319	80320	80321	80322	80323	80324	80325	80326	80327	80328	80329	80330	80331	80332	80333	80334	80335	80336	80337	80338	80339	80340	80341	80342	80343	80344	80345	80346	80347	80348	80349	80350	80351	80352	80353	80354	80355	80356	80357	80358	80359	80360	80361	80362	80363	80364	80365	80366	80367	80368	80369	80370	80371	80372	80373	80374	80375	80376	80377	80378	80379	80380	80381	80382	80383	80384	80385	80386	80387	80388	80389	80390	80391	80392	80393	80394	80395	80396	80397	80398	80399	80400	80401	80402	80403	80404	80405	80406	80407	80408	80409	80410	80411	80412	80413	80414	80415	80416	80417	80418	80419	80420	80421	80422	80423	80424	80425	80426	80427	80428	80429	80430	80431	80432	80433	80434	80435	80436	80437	80438	80439	80440	80441	80442	80443	80444	80445	80446	80447	80448	80449	80450	80451	80452	80453	80454	80455	80456	80457	80458	80459	80460	80461	80462	80463	80464	80465	80466	80467	80468	80469	80470	80471	80472	80473	80474	80475	80476	80477	80478	80479	80480	80481	80482	80483	80484	80485	80486	80487	80488	80489	80490	80491	80492	80493	80494	80495	80496	80497	80498	80499	80500	80501	80502	80503	80504	80505	80506	80507	80508	80509	80510	80511	80512	80513	80514	80515	80516	80517	80518	80519	80520	80521	80522	80523	80524	80525	80526	80527	80528	80529	80530	80531	80532	80533	80534	80535	80536	80537	80538</th

Mois	Autre	Plaigntes régulées	Niveau II	Niveau I	Total
Juillet 2000	106	44	11	161	
Août 2000	218	108	51	377	
Septembre 2000	103	76	19	198	
Octobre 2000	101	50	13	164	
Novembre 2000	79	61	12	152	
Décembre 2000	51	50	11	112	
Janvier 2001	176	99	35	310	
Février 2001	144	79	26	249	
Mars 2001	136	95	31	262	
Avril 2001	188	98	31	317	
Mai 2001	147	93	15	255	
Juin 2001	111	66	11	188	
Juillet 2001	129	61	9	199	
Août 2001	138	61	27	226	
Septembre 2001	107	30	22	159	
Octobre 2001	120	47	34	201	
Novembre 2001	138	47	27	212	
Décembre 2001	127	32	24	183	
Janvier 2002	157	55	34	246	
Février 2002	115	45	19	179	
Mars 2002	97	47	20	164	
Avril 2002	96	38	41	175	
Mai 2002	88	49	25	162	
Juin 2002	67	23	9	99	
Total	2 939	1 454	557	4 950	

comme suit :

Le nombre de plaintes régulées par mois entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 se répartit

Plaintes par mois

	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Alberta	148	209	148	126	631
Colombie-Britannique	159	291	193	192	835
Île-du-Prince-Édouard	6	1	3	7	17
Manitoba	39	49	47	36	171
Nouveau-Brunswick	17	24	14	17	72
Nouvelle-Écosse	27	52	36	21	136
Nunavut	1	2	3	5	11
Ontario	577	741	474	384	2 176
Québec	81	84	89	75	329
Saskatchewan	15	31	23	29	98
Terre-Neuve	26	27	25	29	107
Territoires du Nord-Ouest	2	5	3	3	13
Yukon	1	9	8	6	24
États-Unis	49	33	35	25	142
International	16	23	24	23	86
Inconnu	0	0	55	47	102
Total	1 164	1 581	1 180	1 025	4 950



Le nombre de plaintes par période et par province ou territoire, se répartit comme suit :

Plaintes par province ou territoire

Type	1ère	2ème	3ème	4ème	Total
Modifications des politiques du transporteur	14	95	94	86	289
Excuses	221	293	164	79	757
Dédommagement	486	599	297	182	1 564
Contrepartie en guise d'indemnisation (points/coupon)	93	126	81	41	341
Explication	451	617	292	247	1 607
Remboursement	152	298	302	96	848
Modification des réglements	16	14	13	11	54
Total	1 433	2 042	1 243	742	5 460

come suit:

Les règlements demandés par les plaignants, selon leur type et la période, se répartissent

## Reglement des plaintes

Le Bureau du Commissaire a adressé à Air Canada deux lettres distinctes dans lesquelles il a demandé au transporteur de divulguer le nombre de milles aériens nécessaires pour l'ensemblé du vol du père et de sa fille et le nombre de sièges alloués au programme Aeroplán sur chacun des vols en question. Le transporteur a répondu que les vols nécessitaient 25 000 points, mais n'a pas dit combien de sièges étaient alloués au programme Aeroplán sur ces vols. Le transporteur a également mentionné que l'affaire était réglée, le passager ayant accepté un dédommagement. Après une longue intervention, le centre Aeroplán d'Air Canada a envoyé une lettre d'excuses au passager et à sa fille et a accepté de créditer le compte du passager de 9 000 milles aériens supplémentaires. Comme un mille aérien vaut à peu près quatre cents, le nombre de milles qui lui ont été crédités équivaut à un billet de 400 \$.

Un homme de Winnipeg a voulu échanger ses points Aeroplan contre trois billets aller simple pour lui et sa fille, pour un vol économique d'Air Canada vers Los Angeles, avec escale de 10 jours à Vancouver. Air Canada l'a informé que ses 25 000 miles aériens ne couvriraient qu'un billet aller-retour Winnipeg-Vancouver et qu'il allait devoir débourser 400 \$ pour la portion Vancouver-Los Angeles du voyage. Dans une lettre adressée à Air Canada, la fille de cet homme a indiqué que son père avait droit à un remboursement. Sans couvrir le cout de l'ensemble du voyage et qu'il avait droit à un remboursement. Sans répondre à la lettre, le transporteur a envoyé au père une prime de dédommagement. Sans mentionner que l'offre d'Air Canada est de l'absence de réponse à sa lettre après cinq mois d'attente, la fille a communiqué avec le Bureau du commissaire pour obtenir de l'aide.

Un programme de récompenses ne sera pas à grand chose s'il est mal appliqué.

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Transformation des points	33	73	38	20	164
Reservations	21	72	7	19	119
Sièges disponibles	18	21	8	11	58
Autre	37	62	39	26	164
Total	109	228	92	76	505

Le nombre de sujets de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs se répartit comme suit, selon les sujets et la période :

Sujets des plaintes - Programmes pour grands voyageurs

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Total	392	423	235	191	1 241
Limite de taille	5	9	8	2	24
Perdus	114	95	60	44	313
Responsabilité	10	8	5	3	26
Excédentaires	14	21	6	6	47
Retardés	200	220	111	102	633
Endommagés	49	70	45	34	198

Le nombre de sujets de plaintes concernant la maintenance des bagages, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :

Sujets des plaintes - Maintenance des bagages



Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Total	636	818	489	310	2 253
Modifications	97	165	75	61	398
Retard	352	485	213	186	1 236
Annulation	187	168	201	63	619

Le nombre de sujets de plaintes concernant les horaires de vols, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :

Sujets des plaintes - Horaires de vols



- Le commissaire et son personnel ont jugé que 94 % des plaintes qu'ils ont traitées 6 % des plaintes qu'ils ont régulées étaient en revanche, il s'agit d'estimer que seulement 4 % des plaintes au vexatoires.

Legitimie	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complète	50	103	354	226	733
Partielle	3	15	59	72	149
Nullie	3	8	28	22	61
Total	56	126	441	320	943

légitimite, se répartit comme suit :

D'après l'évaluation du commissaire, le nombre de plaintes reçues, selon leur niveau de

## Legitimite



Satisfaction	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complete	45	78	164	148	435
Partielle	3	17	79	71	170
Nullé	8	31	198	101	338
Total	56	126	441	320	943

Le niveau de satisfaction à l'égard du règlement de plaintes se répartit comme suit :

### Satisfaction

Un couple de Britanniques avait décidé de prendre les « vacances de leur vie » en compagnie d'un autre couple pour souligner ensemble leur 40<sup>e</sup> anniversaire de mariage respectif, et avait réservé un an d'avance une croisière en Alaska pour le mois de septembre. Ils rencontraient le couple qui les accompagnait à Toronto, et ensuite prennent un vol matinal d'Air Transat à destination de Vancouver, avant de monter à bord du paquebot. Une fois dans leur cabine, ils se rendent compte que deux valises contenait tous leurs effets personnels manquants. Par courtoisie, le croisiériste a offert au couple un crédit de 100 \$ pour l'achat de vêtements dans les boutiques à bord du paquebot. Une fois dans leur cabine, ils se rendent compte que deux valises du paquebot. Les clients dans leurs bagages sont perdus ou retrardés.

La perte ou la livraison tardive des bagages peuvent ruiner des vacances. Un transporteur peut jouer sa réputation si l'ensemble des obligations d'indemnisation porteur permet de faire face à la perte ou au retard. Les clients sont perdus ou retrardés. Ensuite, le transporteur prévoit des indemnités pour les bagages perdus ou retrardés. En conséquence, Air Transat a remboursé au couple 75 % des achats qu'il a faits à l'occasion de leur croisière. Les bagages ont enfin été livrés à bord du paquebot six jours après leur arrivée à Vancouver, soit un jour avant la fin de la croisière.



En conséquence, Air Transat a remboursé au couple 75 % des achats qu'il a faits à l'occasion de leur croisière. Les bagages ont enfin été livrés à bord du paquebot six jours après leur arrivée à Vancouver, soit un jour avant la fin de la croisière.

- 23 % de l'ensemble des plaintes ont été réglées grâce à l'intervention directe du commissaire et/ou du personnel chargé à leur attention.
- 64 % des plaintes de niveau I portées à « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

1. « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

Periode	Total	489	126	1 062	779	116	1 335	632	1 138	2 556	943	525	4 024		
Niveau I	Niveau II	Autre <sup>1</sup>	Total	Niveau I	Niveau II	Autre <sup>1</sup>	Total	Niveau I	Niveau II	Autre <sup>1</sup>	Total	Niveau I	Niveau II	Autre <sup>1</sup>	
Deuxième	800	126	136	440	116	116	1 335	779	116	116	1 335	632	1138	1 138	
Troisième	779	126	136	440	116	116	1 335	632	1138	1 138	1 335	779	116	116	1 335
Quatrième	632	321	185	321	185	185	1 138	632	321	185	1 138	779	116	116	1 335
Total	2 556	943	525	943	525	525	4 024	2 556	943	525	4 024	779	116	116	1 335

Le nombre de plaintes réglées par le Bureau du commissaire se répartit comme suit,

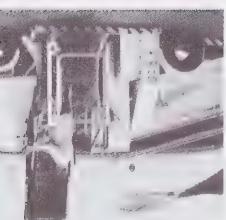
selon la période et leur niveau :

Le Bureau du commissaire a communiqué avec le transporteur et lui a signalé que la clientèle devant de toute évidence se voir remboursée le coût d'un service qu'elle n'avait pas reçu. Air Canada s'est excusé de l'errer et a envoyé un remboursement à la clientèle. Cette dernière a remercié le Bureau du commissaire d'être parvenu à réveiller un « géant endormi » et a souligné que le manque d'intérêt de la direction d'Air Canada pour les plaintes légitimes de ses clients, à moins d'une intervention en leur nom par un organisme tiers, en dit long sur l'importance qu'elle accorde à ses clients.

Le Bureau du commissaire a communiqué avec le transporteur et lui a signalé que la compagnie aérienne et payé pour une place côté hublot, ce que la compagnie a refusé. Air Canada pour obtenir le remboursement du coût supplémentaire reprires, elle a écrit à Air Canada pour acheter une place côté hublot. A deux billets d'avion qu'elle avait acheté initialement, elle avait réservé un siège côté hublot. A deux heures avant de prendre un vol pour Toronto. De retour à Toronto, elle constate que, selon le passagers sont placés sur une liste d'attente pour un vol ultérieur. Elle a du attendre quatre heures avant de prendre un vol pour le vol et que celui-ci avait été reporté. Son nom est celui de 30 autres passagers pour le vol et que celui-ci avait été reporté. Son nom est son nom n'avait pas été enregistré pour prendre son vol de retour, elle apprend que son nom n'avait pas été de Vancouver pour prendre son vol de retour, elle décide de prendre un vol de 107 \$. A son arrivée à l'aéroport d'une semaine et payé des frais de modéfication de vol de 107 \$. A son arrivée à Vancouver et de dédommager le client qui en a été victime, un transporteur ne fait qu'aggraver le mécontentement du client.

Une carte de Toronto avait réservé auprès d'Air Canada un vol aller-retour à destination de Vancouver durant les Fétes. Avant son départ, elle décide de prolonger son séjour à Vancouver et de dédommager le client qui en a été victime, un transporteur ne fait qu'aggraver le mécontentement du client.

Les erreurs sont inévitables. Toutefois, en refusant de reconnaître d'emblée son erreur et de dédommager le client qui en a été victime, un transporteur ne fait qu'aggraver le mécontentement du client.



- Au cours de la quatrième période, 33 % des sujets de plaintes concernant la qualité du service, 25 % des sujets de plaintes concernant l'attitude du personnel, 24 % d'un manque de communication et 12 % de la qualité des repas.



Sujet	1er	2ème	3ème	4ème	Total
Manque de communication	503	524	230	123	1 380
Attitude du personnel	367	482	205	125	1 179
Délay d'attente au téléphone	181	204	42	26	453
Fille d'attente/delay d'attente	180	148	63	56	447
Traitement de plainte	71	182	96	48	397
Repas	94	145	69	60	368
Autres	51	103	98	57	309
Matériel	65	74	25	15	179
Total	1 512	1 862	828	510	4 712

Les sujets de plaintes concernant la qualité du service se répartissent comme suit :

Sujets des plaintes - Qualité du service



Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	118	101	68	49	336
Horaire	49	56	30	33	168
Bagages	60	56	38	30	184
Billetterie	23	19	26	25	93
Programme pour grands voyageurs	1	2	0	2	5
Reservations	7	12	3	10	32
Refus d'embarquement	17	15	6	7	45
Sécurité	8	8	2	10	28
Prix du billet	5	2	2	2	11
Frais supplémentaires	5	1	1	0	7
Passagers turbulents	0	2	0	3	5
Minieurs non accompagnés	1	0	1	0	2
Allergies	0	0	2	0	2
Fumeur	1	0	0	0	1
Total	295	274	179	171	919

Le nombre de sujets de plaintes, selon les sujets et la période, contre les transporteurs étrangers détenant une licence de l'Office des transports du Canada se répartit comme suit :

Sujets des plaintes - Transporteurs étrangers

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	234	474	222	23	953
Horaire	100	257	200	26	583
Bagages	41	77	41	11	170
Billetterie	17	41	69	17	144
Programme pour grands voyageurs	0	2	0	0	2
Reservations	14	49	33	3	99
Refus d'embarquement	20	20	23	1	64
Sécurité	34	68	25	6	133
Prix du billet	6	6	5	4	21
Fret	6	0	2	0	8
Frais supplémentaires	6	6	5	1	18
Passagers turbulents	3	11	6	0	20
Mineurs non accompagnés	2	4	6	0	12
Allergies	0	1	1	0	2
Fumeur	0	0	0	0	1
Total	483	1 017	638	92	2 230

Le nombre de sujets de plaintes contre les transporteurs canadiens à l'exception d'Air Canada et de ses affiliés, selon les sujets, se répartit comme suit :

Sujets des plaintes - Autres transporteurs canadiens



En guise de cadeau d'anniversaire, un couple de Vancouver a offert à leur fils, qui habite à Philadelphie, un billet d'avion non remboursable de 600 \$ à destination de Vancouver à bord d'un vol prévu pour le 19 septembre, qui était assuré par United Airlines, partenaire d'Air Canada. Ébranlé par les événements du 11 septembre, leur fils a annulé son ordination liturgique à celui d'Air Canada un crédit d'un montant de 600 \$ porté au vol. Le personnel de United Airlines a accepté de rembourser le billet et enregistre dans son ordination liturgique à celui d'Air Canada un crédit d'un montant de 600 \$ porté au crédit de la carte de crédit du père. Le père, constatant que le remboursement n'était pas inscrit dans les deux relevés de carte de crédit qu'il avait suivis, a communiqué avec Air Canada, qui lui a répondu que la demande de remboursement ne se trouvait plus dans l'ordinateur. À la fin de décembre, n'ayant toujours pas reçu un remboursement, le père a téléphoné de nouveau à Air Canada, qui lui a répondu cette fois-ci que l'avis de remboursement ainsi que les renseignements sur ses communications avec l'agent de la compagnie avaient été dispersés.

Dans la lettre de plainte adressée au commissaire, le père a indiqué que les agents d'Air Canada étaient demeurés courtois, mais qu'ils étaient également le problème ou étaient incapables d'intervenir pour lui obtenir un remboursement. De toute apparence, a-t-il ajouté, le partenariat entre Air Canada et United Airlines se limitait à la distribution de billets et ne prévoyait aucune responsabilité à l'égard des clients.

Le commissaire a été saisi de l'affaire quand Air Canada a finalement refusé la demande de remboursement sous prétexte que l'exception aux restrictions portant sur les annulations de billets ne visait que les billets pour les vols du 11 au 14 septembre. Le Bureau du commissaire a communiqué avec United Airlines, qui lui a déclaré que les annulations de billets ne visait que les billets pour les vols du 11 au 14 septembre. Après avoir été informé de cette politique, Air Canada a accordé le plein remboursement sur sa polémique, le passager ayant droit à un remboursement complet.

ment sur le compte de la carte de crédit du père.



Comme l'a souligné un passager, un partenaire ne se limite pas au partage de profits.

- Sur le nombre total de 1 546 sujets de plaintes durant la quatrième période, 82 %, ou 1 275, visait Air Canada.
- Sur les plaintes visant Air Canada au cours de la quatrième période, 34 % concernaient la qualité du service, 20 % les horaires de vol, 12 % les opérations de billetterie, 12 % la manutention des bagages, 7 % le refus d'embarquement et 6 % le programme Aeroplan.

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 156	1 278	534	436	3 404
Horaire	485	504	256	250	1 495
Bagages	290	287	154	149	880
Billletterie	102	190	133	151	576
Programme pour grands voyageurs	108	223	92	73	496
Reservations	84	178	49	60	371
Reufs d'embarquement	71	132	68	85	356
Sécurité	24	69	39	26	158
Prix du billet	59	59	42	21	181
Fret	18	18	7	5	48
Frais supplémentaires	4	12	14	12	42
Passagers turbulents	8	11	7	5	31
Minieurs non accompagnés	9	7	8	1	25
Allergies	2	1	6	1	10
Total	8 073	2 420	1 409	1 275	8 073

Sujets des plaintes - Air Canada  
Le nombre de sujets de plaintes contre Air  
comme suit :



Quelques jours plus tard, l'étape Toronto-Calgary de son vol de retour allait connaître toute une série de problèmes. A son arrivée à l'aéroport de Toronto, le personnel de l'aéroport a offert à la voyagéeuse de prendre un autre vol qu'il partait plus tard le lendemain. L'avion qu'elle a pris a du faire demi-tour à deux reprises en raison de problèmes mécaniques, avant qu'elle et les autres passagers soient obligés de prendre un autre vol qui partait plus tard dans la soirée. Dans la lettre que la plaignante a adressée à Air Canada, elle a mentionné les problèmes qu'a connus son compagnon à Air Canada, elle a également mentionné les problèmes qu'a connus son vol et les autres passagers ont fait preuve de patience, sachant que les retards, les complications et les erreurs surviennent inévitablement de temps en temps. Elle a ajouté dans sa lettre qu'elle aurait souhaité que la compagnie fasse preuve d'autant de compréhension à son égard lorsqu'elle a demandé l'autorisatoin de dévancer son vol pour accompagner son père jusqu'à Toronto.

Après un séjour de deux semaines à Ottawa, une grande voyageuse a demandé de dévancer son vol de retour à Calgary avec escala à Toronto d'un jour afin d'accompagner son père qui était en visite au Canada, sur le même vol à destination de Toronto et de passer une demi-heure solitaire avec lui à Toronto avant que ce dernier s'envole vers Glasgow. Le personnel d'Air Canada est resté sourd aux raisons qu'elle a invoquées et de passer une demi-heure solitaire avec lui à Toronto avant que ce dernier s'envole vers Glasgow. Le personnel d'Air Canada est resté sourd aux raisons qu'elle a invoquées pour vouloir partir plus tôt que prévu, soutenant que le billet qu'elle a acheté au tarif « excursion » supposeait un séjour d'un samedi soir obligatoire à Ottawa. Le personnel lui a expliqué qu'elle avait devait acheter un autre billet au plein tarif de 400 \$, pour prendre le même vol que celui de son père, ce qu'elle a refusé de faire. Elle a donc du faire ses adieux à son père à Ottawa.

Qu'importe un transporteur peut-il penaliser un client pour une erreur commise par un de ses employés qui connaît mal les politiques de l'entreprise ? De toute façon, les employés devraient montrer un peu d'indulgence envers les clients.

- 14 % de tous les sujets de plaintes ont été enregistrés durant la quatrième période alors que la deuxième période, 33 % portait sur la qualité du service, 20 % sur les horaires de vol, 13 % sur les opérations de billetterie et 12 % sur la maintenance des bagages.
- Du nombre total de sujets de plaintes de janvier à juin 2001, a connu un sommet de plaintes avec 38 %.



Sujet	Prémière	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 512	1 862	828	510	4 712
Horaire	636	818	489	310	2 253
Bagages	392	423	235	191	1 241
Billetterie	145	250	229	195	819
Programme pour grands voyageurs	109	228	92	76	505
Reservations	105	241	85	73	504
Refus d'embarquement	108	169	97	93	467
Sécurité	66	145	66	43	320
Prix du billet	70	67	49	27	213
Frais supplémentaires	15	19	20	13	67
Fret	24	18	9	5	56
Passagers turbulents	11	24	13	8	56
Minieurs non accompagnés	12	11	15	1	39
Allergies	2	2	9	1	14
Fumeur	1	1	0	0	2
Total	3 208	4 278	2 236	1 546	11 268

Le nombre de plaintes contre l'ensemble des transporteurs se répartit selon les sujets comme suit :

Sujets des plaintes - Tous les transporteurs

- Air Canada et ses affiliées ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours des quatre périodes (67 % des plaintes régulées au cours de la quatrième période).
- Air Canada et ses affiliées ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours des quatre périodes (67 % des plaintes régulées au cours de l'ensemble des quatre périodes et 71 % des plaintes régulées au cours de la quatrième période).

Transporteur	Nombre	Pourcentage	Total
Tous les autres transporteurs	446	9,0 %	
Northwest Airlines	18	0,4 %	
LACSA	18	0,4 %	
Lufthansa	19	0,4 %	
WestJet	25	0,5 %	
British Airways	25	0,5 %	
United Airlines	27	0,6 %	
Air France	31	0,7 %	
American Airlines	34	0,8 %	
KLM Airlines	39	1,3 %	
SKYservice Aviation	63	2,1 %	
Royal Aviation	104	2,5 %	
Air Canada Régionale	122	3,6 %	
Air Canada 3000	378	7,8 %	
Air Transat	385	7,8 %	
Air Canada	3 216	65,0 %	
			4 950

15 transporteurs canadiens et étrangers les plus fréquemment signalés par les plaignants au cours de la période de juillet 2000 à juin 2002, le nombre de plaintes contre les 15 transporteurs canadiens et étrangers les plus fréquemment signalés par les plaignants se répartit comme suit :

Plaintes par transporteur



Sur les 1 025 plaintes régulées au cours de la quatrième période, 25 % étaient des plaintes de niveau II, qui nécessitaient une enquête approfondie du commissaire et du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes, 60 % étaient des plaintes de niveau I qui n'avaient pas encore été examinées par les transporteurs concernés et 14 % étaient des plaintes qui n'étaient pas du ressort du commissaire et qui ont été renvoyées aux autorités compétentes.

- Pour chaque période, sauf la deuxième, un nombre à peu près similaire de plaintes a été enregistré. Toutefois, le nombre de plaintes a baissé légèrement de la deuxième à la quatrième période, par rapport aux trois périodes antérieures.



1. « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

Periode	Total	Autre <sup>1</sup>	Niveau II	Niveau I	Total
Deuxième	1 581	149	530	389	658
Première	1 164	117	389	658	658
Deuxième	1 581	149	530	902	902
Troisième	1 180	143	278	759	759
Quatrième	1 025	148	257	620	620
Total	4 950	557	1 454	2 939	2 939

Le nombre de plaintes régulées par le Bureau du commissaire entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 juin 2002, par rapport au nombre total de plaintes régulées durant chacune des trois périodes de rapport antérieures se répartit comme suit :

Nombre de plaintes régulées

Les tableaux suivants indiquent le nombre et la nature des plaintes envoyées au commissaire entre le 1<sup>er</sup> janvier 2002 et le 30 juin 2002, et renferment des données comparatives pour les trois périodes de rapportant aux périodes. A de rares exceptions, l'information placée à la suite des tableaux rapportant antérieures. A de rares exceptions, fait référence à la quatrième période de dans ces tableaux différent légèrement de celles incluses dans les trois premières rapports du commissaire. Ces différences minuères tiennent au caractère dynamique de la base de données des plaintes, qui rend compte du statut actuel des plaintes. Par exemple, si des plaintes de niveau I sont passées au niveau II depuis le dernier rapport, les statistiques rendront compte du statut actuel de la plainte.

Il se pourrait que les statistiques figurant dans ces tableaux diffèrent légèrement de celles incluses dans les trois premières rapports du commissaire. Ces différences minuères tiennent au caractère dynamique de la base de données des plaignants, qui rend compte du statut actuel des plaignants. Par exemple, si des plaignants, qui sont passés au niveau II depuis le dernier rapport, les statistiques rendront compte du statut actuel de la plante.

Quatrième période  
Les tableaux suivants indiquent le nombre  
et la nature des plaintes envoyées au  
commissaire entre le 1er janvier 2002 et le  
30 juin 2002, et renferment des données  
comparatives pour les trois périodes de  
rapport antérieures. A de rares exceptions,  
l'information placée à la suite des tableaux  
fait référence à la quatrième période de

Periodes de rapport  
Première : juillet 2000 - décembre 2000  
Deuxième : janvier 2001 - juin 2001  
Troisième : juillet 2001 - décembre 2001  
Quatrième : janvier 2002 - juin 2002

- service dont d'immobiles de 60 %, passant de 2 434 la première année à 970 la deuxième année,
- des basisses similaires ont aussi été enregistrées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles des horaires de vol (recul de 49 %), de la maintenance des bagages (recul de 47 %) et du programme Aeroplano (recul de 50 %).

- Le nombre de questions soulevées dans l'ensemble des plaintes a baissé de 50 %, passant de 5 389 la première année à 2 684 la deuxième année.
- Les plaintes concernant la qualité du

- seulement 3 % des plantes concrètement les affiliés régionaux d'Air Canada;

- Le nombre de plaintes a diminué de 26 %, passant de 1 913 la première année, à 1 424, la deuxième année.

periodes de rapport, le Bureau a remarqué

En examinant les pluinettes contre Air Canada et ses affiliées entre les deux

- Les plaintes concernant la qualité du service ont chuté de 3 774 à 1 338, une diminution de 60 %.
- Des baines similaires ont aussi été observées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles concernant les horaires de vol (recul de 45 %) et celles concernant la maintenance des bagages (recul de 48 %).

70 % des parts du marché canadien du transport aérien, continue de faire l'objet tous les autres transporteurs réunis. Les statistiques compilées sur une période de deux ans révèlent plusieurs faits intéressants. L'examen des 4 950 plaintes régionales entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 a permis de constater les points suivants :

- 91 % des plaintes ont visé 15 des 80 transporteurs aériens mentionnés dans le présent rapport;
- 67 % des plaintes concernent Air Canada et ses affiliés régionaux;
- 42 % des plaintes portent sur la qualité du service, 20 % sur les horaires de vol et 11 % sur la maintenance des bagages;
- 81 % des plaintes régionales par le commis- saire depuis le 5 juillet 2000 avaient été réglées au 30 juin 2002;
- du nombre de plaintes de niveau II réglées au 30 juin 2002,

D'autres faits intéressants sont révélés en comparant les plaintes régionales entre la première année et la deuxième année du mandat du commissaire. C'est-à-dire entre les périodes de juillet 2000 à juin 2001, et de juillet 2001 à juin 2002 :

- le nombre de plaintes a diminué de 20 %, passant de 2 745 au cours de la première année à 2 205 au cours de la deuxième;
- le nombre de plaintes régionales a diminué de 20 %,

Le nombre de plaintes a diminué depuis le plus fort des transformations qu'a connues l'industrie canadienne du transport aérien qui correspond à la deuxième période de rapport, soit de janvier à juin 2001. Depuis juillet 2000 brossent un tableau au cours des quatre périodes de rapport recueillis par le Bureau du commissaire sur des statistiques. Cela dit, les données des comparaisons fondées uniquement sur des statistiques fondées uniquement industrie, il est souvent difficile d'établir propriés au contexte canadien de cette qui y prévalent et des caractéristiques du transport aérien, des nouvelles réalités compte tenu de la complexité de l'industrie canadienne, qui détiennent actuellement environ portée acquérue en décembre 1999. Air Canada, qui s'efforçait alors de fusionner son entreprise et sa culture opéra- tionnelle avec celles des lignes aériennes internationales dont elle était mandat du commissaire, c'est-à-dire entre première année et la deuxième année du mandat du commissaire, c'est-à-dire entre les périodes de juillet 2000 à juin 2001, et de juillet 2001 à juin 2002 :

#### Niveau I : Plainte d'un client qui s'adresse directement au commissaire sans

d'abord communiquer par écrit avec le transporteur concerné.

Niveau II : Plainte d'un client qui s'adresse au commissaire, parce que le transporteur n'a pas répondu à sa plainte écrite ou qu'il a fourni une réponse insatisfaisante.

#### Types de plaintes



Pour joindre le commissaire des plaignants ayant d'abord adressé leur plainte au transporteur concerné, mais qui n'ont pas obtenu une réponse satisfaisante, sont invités à soumettre leur plainte par écrit au commissaire par courrier, par télécopieur ou en remplissant le formulaire à cet effet sur le site Web de l'Office sans frais avec le centre d'appels 1 888 222-2592) pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes du Bureau du commissaire. Les préposés billingues du centre d'appels ont répondu à plus de 9 300 appels de consommateurs entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002. Des renseignements au sujet du commis- saire aux plaignants relatives au transport sont disponibles sur le site Web de l'Office ([www.oct.gc.ca](http://www.oct.gc.ca)). Le site contient aussi des publications et des liens utiles vers les sites d'organismes du transport aérien, ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur des représentants du service à la clientèle de divers transporteurs.

Si une plainte n'est pas traitée par le transporteur dans le délai prévu ou qu'elle n'est pas réglée à la satisfaction du plaignant, elle sera renvoyée au personnel supérieur du Bureau du commissaire, qui est chargé des enquêtes sur les plaintes, pour qu'il tente de négocier un règlement acceptable pour le plaignant et le transporteur aérien. Les plaintes qui atteignent ce stade de traitement sont classées au niveau II. Dans la mesure du possible, les enquêtes sur les plaintes sont menées de manière informelle et non conflictuelle avec la collaboration de l'autre partie.

## Le processus de traitement des plaintes

Plusieurs questions ne sont pas de son ressort, il traitera les questions qu'il est habilité à examiner et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le processus de traitement des plaintes du commissaire est structuré de façon à donner aux transporteurs aériens l'occasion de régler eux-mêmes le plus grand nombre de plaintes possibles sans l'intervention d'une tierce partie.

Le processus de traitement des plaintes du commissaire est également établi pour régler aux transporteurs aériens l'occasion de donner

le commissaire conseille donc aux clients

le commissaire conseille donc aux clients

de leur faire connaître les modalités et les frais, mais aussi leurs modalités de paiement. Les transporteurs doivent non seulement les prix, mais aussi les tarifs des

commissaire régolt une plainte qui soulève aux pratiques anticoncurrentielles. Si le secteur, aux politiques de transport et de sécurité, aux plaintes touchant à la tenue, comme les plaintes de leur compagnie de celles-ci qui relèvent de les aspects vermemenataux les plaintes ou les aspects d'autres ministères ou organismes gouv- Le Bureau du commissaire renvoie à et les prix.

Le commissaire bénéfice de l'assistance du personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes de l'Office pour obtenir des conseils de nature juridique ou autre d'autres employés de l'Office et peut consulter d'autres ministères de l'Office pour obtenir des informations concernant des questions comme les tarifs concernant des questions comme les tarifs et les prix.



Le commissaire bénéfice de l'assistance du personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes de l'Office pour obtenir des informations concernant des questions comme les tarifs et les prix.

Le Bureau du commissaire est saisi d'un nombre considérable de plaintes dues à une application ou à une interprétation erronée d'une disposition particulière du tarif d'un transporteur par les employés de première ligne de ce dernier.

Le Bureau du commissaire est saisi d'un

demande.



plaintes adressées au commissaire sont regroupées et analysées dans des rapports semestriels. Ces rapports indiquent notamment le nombre et la nature des plaintes des consommateurs concernant le transport aérien, le mode de traitement de ces plaintes et tout problème système dans l'industrie du transport aérien que missaire concerne la qualité des services fournis par les transporteurs aériens, la manutention des bagages et les horaires d'exploitation des vols intérieurs sont libres, largement déreglementé, les transporteurs peuvent être injurément discriminatoires. Les transporteurs exploitant des vols internationaux en provenance ou à destination du Canada exercent leurs activités dans étant tenus de respecter un certain nombre d'accords bilatéraux de transport aérien et d'accords entre transporteurs. Les transports internationaux jouissent quant même de beaucoup de latitude pour déterminer les modalités de transport qu'ils appliqueraient. Ces modalités de transport doivent tout de même être claires, justes et raisonnables.

Ce Bureau fait partie de l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente divers modes de transport de compétence fédérale, notamment les transports aérien, des personnes ayant une déficience à ces modes de transport. L'Office est doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure, qui lui permettent de rendre des décisions exécutoires concernant des plaintes d'infractions aux règlements visant notamment les prix, les tarifs, les passagers turbulents et la réduction des services. Le commissaire n'a cependant pas le pouvoir d'imposer un règlement aux parties.

En vertu de l'article 85.1 de la Loi sur les transports au Canada, le commissaire est chargé principalement d'examiner un vaste éventail de plaintes concernant le transport aérien et d'en faciliter la résolution. Les

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000, en réaction aux inquiétudes exprimées au sujet de la qualité du transport aérien au Canada au cours de la période de restructuration de cette industrie. Il interviennent comme tiers les consommateurs et les transporteurs aériens qui exploitent des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur des provinces pour régler les différends entre les parties. Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000, en réaction aux inquiétudes exprimées au sujet de la qualité du transport aérien au Canada au cours de la période de restructuration de cette industrie. Il interviennent comme tiers les consommateurs et les transporteurs aériens qui exploitent des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur des provinces pour régler les différends entre les parties.

## INTRODUCTION



h:all laundry kumif  
Liette Lacroix Keninif

facteur de voyagé en comparant le nom-  
bre de passagers transportés avec le nombre  
d'acheminement des bagages, les refus  
transports aérien concernant les retards,  
l'acheminement des bagages, les refus  
d'embarquement et l'attitude des employés.  
De toute évidence, il y a amplement place  
à l'amélioration. Et notre travail se poursuit.  
Alors qu'il existe des réglementations, des  
directives et des tarifs qui dictent aux trans-  
porteurs les montants des dédommages.  
Lorsque leurs bagages sont endommagés ou  
perdus, il existe pas de règles toutes faites  
pour réparer les torts causés aux voyageurs  
qui ont reçu un mauvais service. C'est sur  
ce plan que les interventions du Bureau du  
commissaire aux plaintes relatives au trans-  
port aérien ont été particulièrement effi-  
caces. Grâce à l'intervention du commissaire,  
les compagnies aériennes ont majoré dans  
plusieurs cas leurs offres initiales de régle-  
ment. De plus, à la lumière des tendances  
signales et constatées par le Bureau, les  
compagnies aériennes ont pris de nom-  
breuses mesures pour résoudre des prob-  
lèmes systémiques.

Mon but est de résoudre les différends entre  
les passagers et les lignes aériennes, de me  
fondre sur les plaintes régulées des passagers,  
et de continuer de recommander des  
changements qui permettent d'améliorer le  
degré de satisfaction des voyageurs.

au commissaire. Des situations imprévues, comme les retard, les changements d'itinéraire, les annulations de vols, l'attitude de son personnel et la façon dont une compagnie aérienne gère ces imprévus, détermineront si celle-ci pourra compter sur la bonne volonté de ses clients ou s'ils se sont portés au commissaire aux plaintes relatives au faire des reclamations et à se plaindre. Au transport aérien.

Mais avant tout, c'est l'attitude du person-  
nel de première ligne qui fait toute la  
différence. Un préposé d'escalier massaudé,  
un agent de bord peu souriant ou un pré-  
posé aux bagages insouciant, voilà ce qui  
demeurera dans la mémoire du voyageur,  
qui détermine la son choix d'une compagnie  
aérienne, et influera sur sa décision de  
voyager par avion lors de futurs déplace-  
ments. Malheureusement, l'attitude du  
personnel des compagnies aériennes figure  
toujours en tête des plaintes adressées

- J'ai goutte au sein de l'industrie du transport aérien pendant des années, ce qui me serre grandement dans mes fonctions d'observation extrême. L'expérience m'a appris que la satisfaction des passagers tient de la capacité des transports aériens de répondre aux besoins fondamentaux : taux survivants ; prix et les conditions se rattachant aux billets d'avion ; une attente raisonnable au computer ; un accès facile à l'information sur les aéreins de répondre aux besoins fondamentaux : prix et les conditions se rattachant aux billets d'avion ; une attente raisonnable au computer ; un siège confortable dans un espace adéquat à bord de l'avion ; des bagages livrés en bon état et sans retard dès l'arrivée du vol.

diriger des projets visant à élargir la gamme de produits offerts et à corriger les lacunes de systèmes et de procédures qui suscitent de nombreux plaintes et dégradent la relation des clients. À titre de gestionnaire des relations à la clientèle, il traîne le mécontentement des clients. Il tente de gérer la clientèle et de remédier aux lacunes du service à la clientèle.



Durant plus de 35 années consacrées à l'industrie du transport aérien, j'ai eu la chance de m'impliquer dans la prestion de services aux voyageurs, depuis le premier contact lors de la réservation, en passant par l'emission du billet, l'enregistrement des bagages, le choix du menu et de vins offerts à bord jusqu'à l'aménagement intérieur de la cabine, aussi bien pour les vols intérieurs que pour les vols long-courrier à destination la même année.

## MESSAGE DU COMMISSAIRE



## TABLE DES MATIÈRES



Message du commissaire .....	1
Introduction .....	3
Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien .....	3
Le processus de traitement des plaintes .....	4
Pour joindre le commissaire .....	5
Nombre de plaintes reçues .....	6
Plaintes par transporteur .....	9
Subjects des plaintes – Tous les transporteurs .....	10
Subjects des plaintes – Air Canada .....	12
Subjects des plaintes – Autres transporteurs canadiens .....	14
Subjects des plaintes – Transporteurs étrangers .....	15
Subjects des plaintes – Qualité du service .....	16
Satisfaction .....	19
Legibilité .....	19
Subjects des plaintes – Horaires de vols .....	20
Subjects des plaintes – Maintenance des bagages .....	20
Subjects des plaintes – Programmes pour grands voyageurs .....	20
Reglement des plaintes .....	21
Plaintes par province ou territoire .....	22
Plaintes par mois .....	23
Plaintes régées par mois .....	24
Recommandations .....	25
Tableau principal –	28
Subjects des plaintes et tous les sujets des plaintes .....	28



Ottawa Ontario K1A 0N9  
www.cta.gc.ca

Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
www.otc.gc.ca

p.:

Liette Lacroix Keniff  
Ch. de la route 1000

La commissaire,

Conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur  
de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport  
aérien pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2002 au 30 juin 2002.

Monsieur le Ministre,

L'honorable David M. Collenette, c.p., député  
Ministre des Transports  
Édifice Transports Canada – Place de Ville  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Décembre 2002

Complainants Commissioneer  
Air Travel  
relatives au transport aérien  
Commissaire aux plaintes

Canadian Transportation  
Agency  
des transports  
du Canada





© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002

Imprime et relié au Canada.

ISBN 0-662-66927-4

Nº de catalogue TW1-5/2002-1

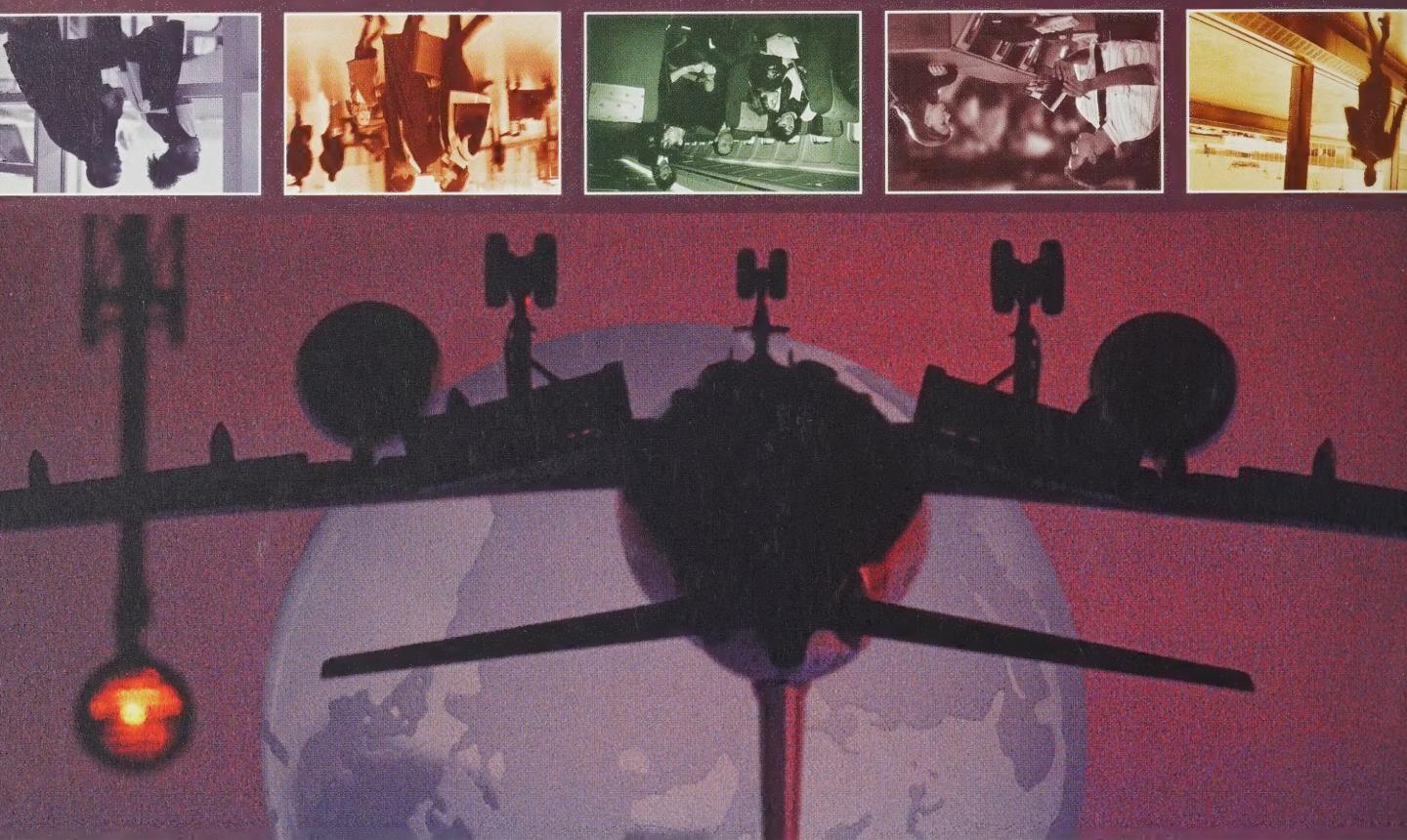
Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports ainsi que sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : [www.otp.gc.ca](http://www.otp.gc.ca)

Pour de plus amples renseignements sur le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou le numéro sans frais 1 888 222-2592

Vous pouvez écrire au commissaire à l'adresse suivante :

Gommissaire aux plaintes relatives au transport aérien  
Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

janvier 2002 à juin 2002



## RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLANTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

